



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

**“SIGNIFICADOS EN EL PROCESO JUDICIAL EN TRIBUNALES  
DE FAMILIA POR MATERIAS DE PROTECCIÓN EN INFANCIA”**

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL  
GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL  
Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL**

**ALUMNA: CONSTANZA SEGOVIA LUCO  
PROFESORA GUIA: SARA SALUM A.**

**2015**

*Persevera y nunca dejes de luchar;  
Siempre sueña, que no hay sueño  
Que no puedas convertir en realidad.  
Cuando caigas levántate,  
Con la frente en alto una vez más,  
Que no hay obstáculo en el camino  
Que no puedas superar.*

*Constanza Segovia Luco.*

## **Agradecimientos**

*Ha pasado el tiempo y sin duda ha llegado el momento más anhelado de todo este proceso, lograr la meta. Debo reconocer que este camino no fue nada fácil, cada día, cada semestre y cada año en que te vas formando como profesional, me ha costado sacrificio, dejar de lado a mi familia, seres queridos y amigos, pero creo que al fin y al cabo todo sacrificio finalmente tiene su recompensa, de eso estoy segura.*

*Hoy, al culminar una etapa tan importante de mi vida no puedo dejar de agradecer a todas las personas que fueron importantes durante este proceso, que me regalo alegrías, risas y satisfacciones, pero también me regalo amarguras, llantos y en más de una oportunidad desilusiones.*

***Papá:** mi Papo, es difícil plasmar en un par de líneas lo agradecida que estoy con usted, gracias por ser mi principal sustento, y no lo digo solo por lo económico, sino porque a pesar de nuestras discusiones, se ha sacado la cresta todos estos años para que a nuestra familia, nunca le falte nada. Lo amo*

***Mamá:** mamita, simplemente gracias, porque con sus palabras, con su amor y cariño infinito siempre supo darme el ánimo y aliento necesario para seguir adelante, gracias por estar siempre pendiente de mí, por llorar cada domingo de todo mi primer año universitario cuando me iba a dejar al bus y sobre todo por demostrarme y enseñarme que por más difícil que se torne el camino, siempre se debe seguir adelante. La amo.*

*En segundo lugar debo agradecer a mis hermanos, que si bien son mis odiosos, son mi más grande tesoro.*

***Camilita:** mi negra chica, mi artista, gracias por tus palabras siempre oportunas, por tus chistes, por tu alegría, por cada trabajo que me mandabas por correo, por soportar todas las veces que te grite y no tenías la culpa, sobre todo en este proceso. Te adoro.*

**Jorgito:** pelaito mío, mi enano grande, mi cabezón, gracias por estar siempre apoyándome, por la paciencia que tenías para explicarme cosas, por defenderme y por las peleas que como todos hermanos tenemos. Gracias por alegrarme con tus tonteras. Simplemente te quiero demasiado.

En tercera instancia, no puedo dejar de agradecer a mis abuelitos paternos, a mi tía Viví y a mi pequeño Mateo, quienes durante todo mi proceso universitario me brindaron mi segundo hogar.

**Lelita:** Muchas gracias por todo lo que ha dado por mí, no solo en este Proceso universitario, sino por todo el cariño y amor que desde pequeña me ha entregado. Gracias por hacer de mi vida universitaria algo más acogedor y familiar, porque al llegar a su casa, siempre se sentía ese calor hogareño, que no me hacía extrañar mi hogar.

**Tata:** gracias por abrir las puertas de su hogar, porque si bien yo sé que no se iba a negar a cerrarle las puertas a su nieta, en estos años, siempre estuvo ahí de una u otra forma.

**Viví:** más que nada solo me queda agradecer todo el apoyo que siempre me brindaste, por enseñarme a hacer todas las cositas ricas que tú haces y por regalarme el regalo más lindo que pudiste dar, el Mateito, que en estos 6 años de vida universitaria ha estado ahí alegrándome mis días.

**Mateito:** mi perrito regalón, gracias por tu bendita inocencia, porque con ella cada día en que llegaba triste, cansada o simplemente harta de todo, con tu sonrisa, ternura y locuras me hacías olvidarme de todo y meterme a tu mundo, en donde solo se puede ser feliz. Te quiero mucho.

En cuarto lugar, agradecer a mi **Mamita**, porque gracias a ella y a todos los trámites que realizamos cada año, pude acceder a las becas. No solo quiero agradecerle por esto, sino por todo el cariño y amor que desde pequeña me ha dado, gracias porque cada fin de semana que venía, me hacía una de esas mañitas ricas que yo quería comer. La quiero mucho.

*Durante estos años deje de lado amigos y personas, que este largo camino se encarga de ir distanciando de a poco, ya que involucra tiempo, esfuerzo y sacrificio: pero también llegó una personita maravillosa a mi vida, a la cual no puedo dejar de agradecer.*

***Álvaro:** mi amor, mi pollito, llegaste a mi vida a mediados del segundo año de mi carrera, y de ahí te convertiste en uno de mis pilares fundamentales. Gracias por tu amor infinito, gracias por estar siempre ahí cuando lo necesité y cuando lo necesito, gracias porque con tu bendito amor, puedes calmar hasta la profunda tristeza. Gracias amor mío, por llenarme de fe y optimismo todos los días, y por enseñarme que en la vida todo se puede y que no hay mayor logro de satisfacción que demostrarse a sí mismo que uno es capaz. Te amo.*

*También debo agradecer a mis angelitos, a mi madrina y a mi tata, que desde el cielo me cuidan.*

***Yeyita:** estuviste conmigo desde el principio de mi carrera, lamentablemente tu enfermedad fue más fuerte que tus ganas de vivir, pero desde el cielo sé que me cuidas, y en este último año me demostraste que todo en la vida se puede, y que siempre estuviste ahí conmigo cuando más te necesitaba.*

***Tata:** gracias por cuidarme desde el cielo, porque siempre que me vi sola me enviabas a un guardián a cuidarme, por enseñarme lo linda que es la poesía y que la vida puede ser una hermosa locura.*

*Ya terminado no puedo dejar de agradecer a la **CAJVAL**, por haberme abierto las puertas de la institución en más de una ocasión, desde mi práctica de Grupo hasta hoy para realizar mi proyecto de título. **Jefa Paula**, gracias por todo el apoyo y por creer en mí, **Kary**, gracias por tu apoyo incondicional, cariño y amistad, lejos la mejor secre de la corpo, **Janita**, gracias por tu comprensión y disposición al enseñarme a usar el sistema para la búsqueda de información; **María Elena**, gracias por la entrega de sabiduría, por su apoyo y cariño y por último **Claudita**, gordita querida, mi jefita, muchísimas gracias por el cariño, la entrega, la*

*confianza y el apoyo depositado en mí; gracias por compartir tu conocimiento conmigo; y no solo por ser mi jefa sino por convertirte en una gran amiga, infinitas gracias, te quiero.*

*Decidí hacer esta investigación sola, es por eso que finalmente me agradezco **a mí misma**, por tener el aguante, la valentía y sobretodo la fortaleza para lograr llegar al final de este largo proceso; es por eso que a mis futuros colegas lo único que les puedo decir es que por más difícil que se torne el camino nunca dejen de luchar y que siempre tengan en cuenta que la universidad solo te forma académicamente, te entrega las bases y la teoría, pero el profesional que eres y llegaras a ser lo hace la práctica y tú mismo con tu forma de ser. Ser el mejor está en uno mismo, y a pesar de todo siempre yo di lo mejor de mí para ser la mejor.*

*Finalmente pero no menos importante, agradecer a **Dios**, por darme la dicha de vivir este proceso, por darme la fuerza, el ímpetu y las ganas de luchar por hacer de este mundo un mundo mejor y sobre todo por ser mi compañero fiel, durante todo este proceso.*

*No hay plazo que no se venza ni meta que no cumpla...*

*Me costó, reí, sufrí y llore, pero finalmente lo logre.*





## INDICE

<b>Capítulo I: Marco Institucional</b>	Pág. 07
Presentación	Pág. 08
Antecedentes Generales de la Institución	Pág. 09
Introducción	Pág. 09
Identificación de la Institución	Pág. 09-10
Marco Legal y Reglamentario	Pág. 10
Misión Institucional	Pág. 11
Visión Institucional	Pág. 11
Objetivos estratégicos	Pág. 12
Productos Estratégicos	Pág. 13
Organigrama CAJVAL	Pág. 14
Contexto Política Publica	Pág. 15-16
<b>Capitulo II: Investigación Diagnostica</b>	Pág. 17
Planteamiento del Problema	Pág. 18
Fundamentación y Presentación del problema	Pág. 18-19
<b>Capitulo III: Marco Teórico – Referencial</b>	Pág. 20
Presentación	Pág. 21
Marco teórico –referencial	Pág. 22
Derechos Humanos y Acceso a la Justicia	Pág. 22-25
Acceso a la Justicia	Pag.26
Convención Internacional de los Derechos del NNA en el Ámbito de Justicia	Pág. 27-28
Respecto de la Convención Internacional de los Derechos del NNA	Pág. 28-31
Vulneración de Derechos de los NNA	Pág. 31
Aplicación en las Instituciones de Chile	Pág. 31-34
Mapa resumen procedimiento	Pág. 35
Servicio Nacional de Menores	Pág. 36-38
Significados	Pág. 39-41
<b>Capitulo IV: diseño Metodológico</b>	Pág. 42
Presentación	Pág. 43
Pregunta de Investigación	Pág. 44
Objetivo de Investigación	Pág. 45
Opción Metodológica	Pág. 45
Diseño de Investigación	Pág. 45-46
Tipo de Estudio	Pág. 46-48
Teoría de Muestreo	Pág. 48
Unidad de análisis	Pág. 48
Características de la Población	Pág. 48
Muestra	Pág. 49-50
Construcción de Técnicas de Investigación	Pág. 51-53
Inmersión Inicial en el Campo de Investigación	Pág. 51- 53
Plan de Análisis de Datos	Pág. 56-58
<b>Capítulo V: Análisis e Interpretación de Resultados</b>	Pág. 59
Consideraciones Preliminares	Pág. 60
Análisis e interpretación	Pág. 61
Matriz de Análisis	Pág. 61-96
Resumen de Principales Hallazgos	Pág. 97-100
Hallazgos	Pág. 101-105
Discusión de Hallazgos	Pág. 105-106



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



<b>Capítulo VI: Propuesta de Intervención</b>	Pág. 107
propuesta de Intervención	Pág. 107-110
<b>Capitulo VII: Conclusiones y Reflexiones Finales</b>	Pág. 111
Conclusiones en torno a la teoría	Pág. 112
Conclusiones en torno a la metodología	Pág. 112
Conclusiones del proceso	Pág. 113
Conclusiones desde el Trabajo Social	Pág. 113-114
Bibliografía	Pág. 115-118
Anexos	Pág. 119



## **ABSTRACT**

La presente investigación da cuenta del trabajo realizado por la alumna que suscribe, el cual da cuenta de la significación que otorgan los usuarios del consultorio Civil- Familia de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso al Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia. Dicha investigación está compuesta por siete capítulos, que ilustran el trabajo realizado.

El primer capítulo tiene por finalidad dar a conocer el Contexto Institucional en el que se enmarca el presente Proyecto de Título, proporcionando así el sustento y respaldo necesario para llevar a efecto la presente investigación.

El segundo capítulo corresponde a la investigación diagnóstica y fundamentación del problema de investigación. Posteriormente el capítulo tercero corresponde al Marco Teórico del Proyecto de Título, el cual establece el sustento teórico-práctico de la presente.

El cuarto capítulo recae en el diseño metodológico de la investigación, dando cuenta del actuar en el proceso de investigación.

El capítulo quinto correspondiente al Análisis e Interpretación de Resultados, contiene los principales datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos elaborados y dispuestos para dar cumplimiento a los objetivos de esta investigación.

El sexto capítulo contiene la propuesta de intervención planteada por la alumna en relación a dar una posible solución a la problemática detectada en la investigación.

Finalmente el capítulo siete de la presente investigación da cuenta de las conclusiones obtenidas en el proceso.



## CAPÍTULO I:

# *Marco Institucional*

“La justicia es la constante y perpetua  
voluntad de dar cada uno su derecho”.

(Justiniano)



## PRESENTACIÓN

El capítulo que a continuación se desarrolla, tiene por finalidad dar a conocer el Contexto Institucional en el que se enmarca el presente Proyecto de Título, proporcionando así el sustento y respaldo necesario para llevar a efecto la presente investigación.

El Contexto Institucional en el cual se suscribe la siguiente investigación corresponde al Consultorio Civil de la corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, de ahora en adelante CAJVAL, entidad que se relaciona directamente con el Ministerio de Justicia y que tiene como misión proporcionar Asistencia Judicial, Jurídica y Social a personas de escasos recursos, quienes no cuentan con los medios socioeconómicos para financiar los costos que significa enfrentar un Proceso Judicial, los que en este consultorio son mayoritariamente relacionados con temáticas de índole familiar, atendidas por la Unidad Social de la CAJVAL, unidad en donde se insertara la alumna que suscribe durante el desarrollo de su Proyecto de Título. La información contenida en este capítulo, proporcionara las principales líneas de acción, las que determinaran el contenido de la investigación.

En primera instancia se abordaran los antecedentes históricos y legislativos de la institución, para luego detallar el actuar institucional del Área Social en particular.



## 1. Antecedentes Generales de la Institución

### 1.1. Introducción

La CAJVAL, fue creada en el año 1981 bajo la ley n° 17.995. Durante el primer periodo, la cobertura de la corporación incluía la primera, segunda, tercera, cuarta y Quinta región, y el resto de las regiones del país era cubierto por la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y de la Región del Bío Bío. En la actualidad, la CAJVAL, tiene bajo su responsabilidad los consultorios jurídicos presentes en tres regiones del país, siendo estas la Tercera, cuarta y Quinta región, ubicándose en la ciudad de Valparaíso su dirección general, a cargo de la abogada Sra. Marcela Le Roy Barría.

Esta es una institución de carácter público, dependiente directamente del Ministerio de Justicia (MINJU), teniendo como principal función el orientar y prestar sus servicios a través de consultorios jurídicos estables que abarcan la totalidad de las comunas de las regiones mencionadas anteriormente, además de consultorios móviles, los cuales orientan a la población en materias de tipo Jurídica y Social.

### 1.2. Identificación de la Institución

- ✚ Nombre de la Institución: Consultorio Civil de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.
- ✚ Tipo de Institución: El Consultorio Civil de la CAJVAL, basa su labor en el área del derecho público apuntando al derecho Constitucional denominado “Privilegio de Pobreza”, apuntando así a dar cumplimiento de Acceso a la Justicia, establecido en el art. 19 n° 3 de la Constitución Política de la Republica que asegura a todas las personas: “la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida... (CAJVAL, 2015)



En la actualidad, la CAJVAL, tiene bajo su responsabilidad los consultorios jurídicos presentes en tres regiones del país, siendo estas la Tercera, cuarta y Quinta región, ubicándose en la ciudad de Valparaíso su dirección general, a cargo de la abogada Sra. Marcela Le Roy Barría.

Esta es una institución de carácter público, dependiente directamente del Ministerio de Justicia, teniendo como principal función el orientar y prestar sus servicios a través de consultorios jurídicos estables que abarcan la totalidad de las comunas de las regiones mencionadas anteriormente, además de consultorios móviles, los cuales orientan a la población en materias de tipo jurídica y social.

La CAJVAL tiene su actual ubicación geográfica por estatuto en: Calle Condell 1331, 5to piso.

Así mismo, su consultorio Civil se encuentra ubicado en las dependencias de Calle Prat N° 772, 4° piso, Valparaíso.

### **1.3. Marco Legal y Reglamentario**

La CAJVAL, es una institución relacionada con el Ministerio de Justicia que tiene como misión proporcionar asistencia judicial, jurídica y social a personas de escasos recursos, derecho garantizado en el artículo 19, n° 3, de la Constitución Política de la República que asegura a todas las personas: “la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida...”

La Corporación debe proporcionar además los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de Abogado. (Art. 2, Ley N° 17.995).



#### **1.4. Misión Institucional**

Institución que brinda acceso igualitario a la justicia, contribuyendo a la prevención y/o resolución de conflictos, proporcionando servicios de calidad y flexibles gratuitamente por profesionales especializados. Facilitando así la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos a personas que no pueden procurárselos por sí mismos, a través de nuestras distintas líneas de atención, en las regiones de Valparaíso, Coquimbo y atacama. Asimismo, entregamos los medios para que los postulantes al título de abogado realicen su práctica profesional y los Tesistas de Trabajo social realicen sus seminarios de Título.

#### **1.5. Visión Institucional**

CAJVAL aspira a ser un referente de calidad en los servicios de prevención y resolución de conflictos, garantizando el acceso a la justicia en forma integral, conocida a nivel nacional como una institución pública, transparente y moderna, trabajando permanentemente por un servicio flexible, oportuno, innovador y con autonomía, comprometido con las personas en la promoción del ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad y participación democrática.



## 1.6. Objetivos Estratégicos

- ✚ Otorgar atención interdisciplinaria, asesorar y gestionar la resolución de conflictos judicial y extrajudicialmente con profesionales especializados, de manera gratuita y facilitando la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos a personas que no pueden procurársela por sí misma.
- ✚ Brindar atención que responda a estándares de calidad profesional, jurídica, social o interdisciplinaria que contribuyan en la gestión realizada ante el usuario directo que accede a los servicios otorgados por la institución.
- ✚ Avanzar y profundizar la modernización de la gestión institucional, mediante la incorporación de elementos propios de la era digital, la globalización y administración sistematizada, integradora y participativa.
- ✚ Desarrollar procesos de integración estratégica con organismos nacionales y extranjeros que permitan fortalecer y optimizar la entrega de servicios profesionales.
- ✚ Mejoramiento continuo de los sistemas de evaluación de las prácticas profesionales de los alumnos egresados de la carrera de Derecho y Trabajo social tendiente a garantizar que su gestión sea una contribución en el quehacer institucional en función de quienes acceden a los servicios brindados.

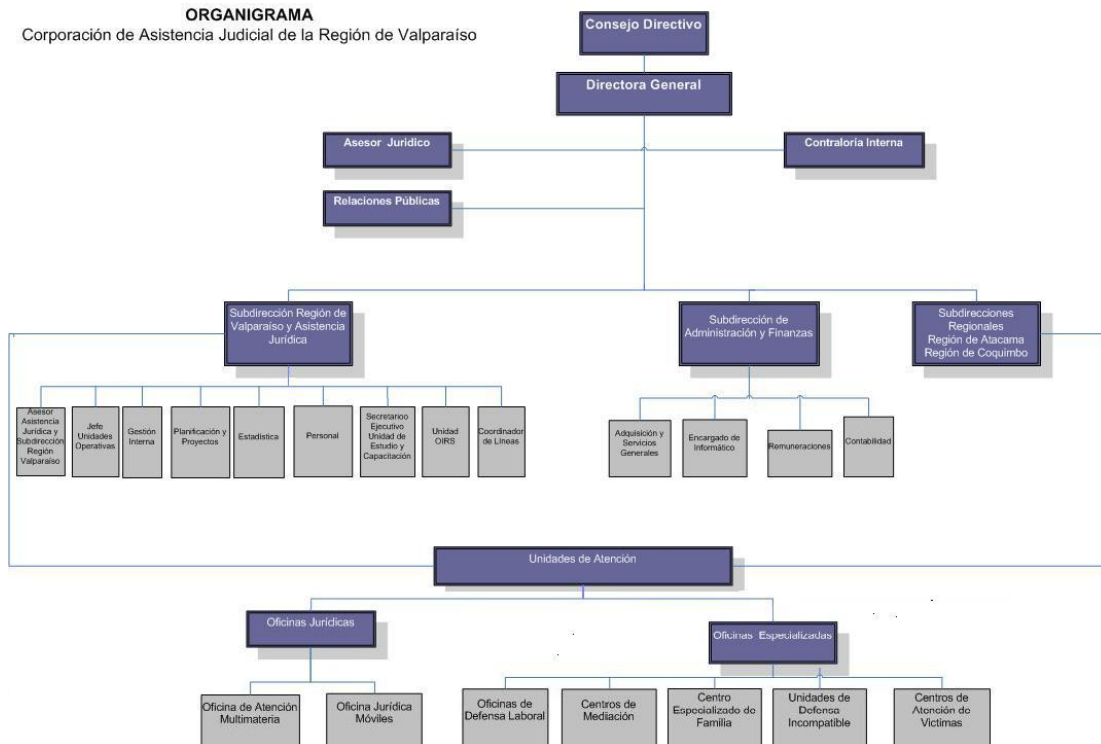


## 1.7. Productos Estratégicos

La CAJVAL considera como productos estratégicos las acciones vinculadas con las diferentes líneas de servicio de la institución, siendo estas las siguientes:

- ✚ **Servicios de defensa y representación judicial:** asumir la defensa y representación judicial de las personas que cumplen con los criterios de focalización establecidos por la institución.
- ✚ **Servicios de orientación e información de derechos y deberes:** asesoría profesional que otorga orientación e información respecto de los derechos y deberes, permitiendo a las personas su conocimiento para el ejercicio eficiente de esto.
- ✚ **Servicios de difusión y promoción de derechos y deberes:** actividades que permitan y contribuyan a que las personas conozcan o amplíen el conocimiento de sus derechos y deberes, desarrollen habilidades o competencias para su ejercicio, junto con conocer el quehacer institucional.
- ✚ **Servicios de resolución alternativa de conflictos:** proporcionar servicios profesionales para la resolución alternativa de conflictos a través de mecanismos de mediación y negociación.
- ✚ **Servicio de atención a víctimas de delitos violentos:** a través de una intervención integral e interdisciplinaria jurídico-psico-social que buscan proteger los derechos de las víctimas, haciendo efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado.
- ✚ **Gestión sistema de prácticas de alumnos egresados de la carrera de Derecho y Trabajo Social:** proporcionar a los egresados de la carrera de Derecho y Trabajo social que optan al título de abogados y Trabajadores Sociales, la practica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.

## 1.8. Organigrama CAJVAL



Fuente: [http://www.cajval.cl/transparencia/organica\\_img.html](http://www.cajval.cl/transparencia/organica_img.html)  
(CAJVAL, Estructura Orgánica, 2015)



## 2. Contexto Política Pública

Al ser la CAJVAL una institución pública, dependiente del Ministerio de Justicia, esta se rige por Reformas y leyes en vista de contribuir a la Política Pública de Justicia, estableciéndose una relación directa con tribunales Y Juzgados de familia, sobre todo en lo que compete a materia de Protección, Tribunales civiles, laborales, entre otros.

En esta misma línea, la CAJVAL, vela por el cumplimiento del acceso igualitario a la justicia, otorgando atención Jurídica y Judicial a los usuarios de escasos recursos que cumplan con los beneficios previos de calificación<sup>1</sup>, entregando así, el Beneficio de Asistencia Jurídica y Judicial, denominado “Privilegio de Pobreza”.

Dicho Privilegio se encuentra regulado por los artículos 600 y siguientes del código Orgánico de Tribunales, La Ley 17.995 y el Artículo 19 letra K, del DFL 995 del año 1981.

El que ha sido beneficiado con este privilegio, no efectúa gastos judiciales de ninguna especie, es así, que estamos en presencia del principio de gratuidad que es una de las bases de la Organización de los Tribunales, y de la materialización del Derecho Constitucional de asistencia letrada a las partes litigantes. En virtud de este privilegio al litigante que no tiene los medios económicos se le exime de todo gasto durante el procedimiento.

Así mismo, el consultorio jurídico se enmarca bajo la Reforma de Justicia de Familia (Justicia, 2015), la cual se acoge a la Ley N ° 20.286, la cual comenzó a regir en todo el país el 15 de septiembre de 2008, la cual introduce mejoras orgánicas y procedimentales a la Ley N ° 19.968 que crea los Tribunales de Familia.

Es así, que dicha ley mejoró integralmente la Nueva Justicia de Familia, implantando modificaciones a la judicatura que está vigente en todo el país desde el 1 de octubre de 2005, aumentando los filtros de ingreso (mediante un control de admisibilidad de las demandas) y dando mayor celeridad a todo el proceso mediante la celebración de audiencias continuas (principio de concentración).

---

<sup>1</sup> La calificación se lleva a cabo por la Asistente Social de la CAVAL, al efectuarse la EPA (Entrevista de Primera Atención), en donde se verifican los datos socioeconómicos de los usuarios.



Los Tribunales de Familia conocen las siguientes materias:

- ✚ Cuidado personal de los niños, niñas y adolescentes.
- ✚ Régimen comunicacional.
- ✚ Ejercicio, suspensión y pérdida de la patria potestad.
- ✚ Emancipación.
- ✚ Derecho de Alimentos.
- ✚ Disensos para contraer matrimonio.
- ✚ Guardas.
- ✚ Aquellos asuntos en los cuales estén involucrados niños, niñas o adolescentes y que se encuentren gravemente vulnerados o amenazados sus derechos.
- ✚ Acciones de filiación.
- ✚ Aquellos asuntos en los cuales se le imputen faltas a mayores de catorce años de edad y menores de dieciséis años de edad, y los cometidos por adolescentes mayores de dieciséis y menores de dieciocho años de edad, que se encuentren contempladas en el inciso tercero del artículo 1º de la ley 20084.
- ✚ Autorización a los adolescentes, niños y niñas para salir del país en conformidad a la ley
- ✚ Causas relativas al maltrato de niños, niñas o adolescentes.
- ✚ Los procedimientos previos a la adopción de acuerdo a la ley 19620, procedimientos de adopción
- ✚ Asuntos entre los cónyuges relativos a sus asuntos patrimoniales y de bienes familiares; separación judicial de bienes; declaración, constitución de derechos y desafectación de bienes familiares.
- ✚ Acciones de separación, nulidad y divorcio. Actos de violencia intrafamiliar; aquellos que la ley encomiende a dichos tribunales.



## CAPÍTULO II:

# *Investigación Diagnostica*

“Para mantener una familia feliz se requiere mucho de los padres y los niños. Cada miembro de la familia tiene que llegar a ser, de manera especial, el siervo de los demás”.

(Juan Pablo II)



## 1. Planteamiento del Problema

A partir de la instauración de los Tribunales de Familia por medio de la ley 19.968 en el año 2005, se presentan una serie de cambios en el tratamiento de los temas de Familia. Lo que provocó un vuelco en la función de los trabajadores Sociales y Operadores Judiciales.

Teniendo en cuenta que los derechos de los niños, niñas y adolescentes, se busca en todo sentido y lugar velar por el interés superior estos, cuando dicha situación se ve vulnerada, el tribunal de Familia dicta una medida de protección en infancia, que busca reparar, modificar o eliminar dicha vulneración.

Es en este Ámbito, en dónde La CAJVAL toma un papel fundamental en el Proceso de Judicialización por materias de protección, ya que los usuarios con hijos/as o NNA a su cuidado, que presenten una medida de Protección en infancia por Tribunales de Familia, recurren a la atención y/o orientación de los Abogados y/o Trabajadores Sociales de la institución para buscar una solución a dicha medida.

Producto de lo anterior, en cada proceso de Judicial se generan un numero de significados por parte de los usuarios de la CAJVAL, significados que cambian y son atribuibles de manera particular según la medida adoptada por el Tribunal.

### 1.1. Fundamentación y Presentación del Problema

Existiendo un marco regulador que resguarda los derechos de los NNA, en dónde se resguarda y vela por la integridad de cada uno de estos, es el Tribunal de Familia quien establece las sanciones pertinentes cuando dicha situación se ve vulnerada.

Es en este sentido, dónde la CAJVAL entra en juego, teniendo como misión el orientar, atender y prestar orientación y atención jurídica y judicial gratuita a los usuarios, para este caso, padres, madres y/o cuidadores de los niños, niñas y adolescentes con alguna medida de Protección en infancia.

Basándose en lo Señalado en el acápite anterior, es que surge la necesidad desde los operadores judiciales, de indagar y describir sobre cuáles son los significados particulares y/o compartidos, que otorgan los usuarios a la vivencia de su paso por el proceso de judicial por materias de protección. En la actualidad y basándose en las estadísticas del año 2014 manifestadas



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



bajo la ley de transparencia por parte de la CAJVAL (CAJVAL, 2015), de un total de 22.951 usuarios atendidos por la dicha institución, 17.169 corresponden a usuarios representados judicialmente por materias de familia, de los cuales la submateria de medidas de protección arroja un total de 3.238 usuarios.

A lo anterior, se suman los antecedentes entregados por la Trabajadora Social Srta. Claudia Montecinos Lizama, de que en el consultorio jurídico que avala la investigación la mayor parte de los hijos/as de los usuarios y/o NNA a su cuidado presentan alguna medida de protección en infancia dictada por Tribunales de Familia, por la Negligencia Parental ejercida debido al no cumplimiento de los roles parentales establecidos.

Producto de lo anterior, es que se inicia un Proceso de Judicial, proceso que en la mayoría de los casos es concebido por los usuarios como un transcurso angustiante y estresante, debido al sin fin de significados que arrastra consigo la judicialización, significados que a la fecha son desconocidos por la unidad y por la CAJVAL, ya que siempre son hablados a modo general, no indagándose más al respecto, lo que ha despertado el interés tanto de la alumna Tesista, así como de la unidad social a investigar más al respecto sobre dicho tema, ya que el número de usuarios que presentan dichas medidas y enfrentan un proceso de judicialización es considerable.



CAPÍTULO III:

*Marco  
Teórico -  
Referencial*

“No puedo pensar en ninguna necesidad en la infancia, tan fuerte como la necesidad de protección de un padre”.

(Sigmund Freud)



## PRESENTACIÓN

El presente capítulo corresponde al Marco Teórico del Proyecto de Título, el cual establece el sustento teórico-práctico de la presente investigación. Por medio de este se pretende dar cuenta de aquellas teorías y/o conceptos que dan la explicación y fundamento a la temática a investigar. Dichas temáticas, se encuentran divididas en: contextualización de los Derechos en Tribunales de Familia, Derechos humanos en el Acceso a la Justicia, Convención Internacional de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, entre otros.

Así mismo, el marco de referencia permitirá dar un respaldo a cada uno de los hallazgos de la investigación, proporcionando así, los argumentos necesarios para dar un significado a los antecedentes que se consideren más relevantes en la investigación.



## 1. MARCO TEÓRICO/REFERENCIAL

### 1.1. Derechos Humanos y Acceso a la Justicia

Entendiéndose que los Derechos Humanos son concebidos como “los derechos inherentes a nuestra naturaleza y sin los cuales no podríamos vivir como seres humanos. Los Derechos Humanos y libertades fundamentales nos permiten desarrollar y emplear cabalmente nuestras capacidades humanas, nuestra inteligencia, nuestro talento y nuestra conciencia y satisfacer nuestras variadas necesidades, entre ellas las espirituales. Se basan en una exigencia cada vez mayor de la humanidad de una vida en la cual la dignidad y el valor inherentes a cada ser humano reciban respeto y protección”. (ONU, 2015).

Cabe considerar, que a la fecha existen cuatro generaciones de derechos humanos. La primera de ellas hace referencia a la libertad y la participación en la vida política. Son fundamentalmente Derechos civiles y políticos, y sirven para proteger al individuo de los excesos del Estado. Los derechos de primera generación incluyen, entre otras cosas, la libertad de expresión, el derecho a un juicio justo, la libertad de religión, y el sufragio. (ONU, 1991)

En lo que respecta a la libertad de expresión, en el contexto del Proceso Judicial y lo que este involucra; dicha libertad de los usuarios y de los actores judiciales que respectan, en la mayoría de los casos no se cumple, planteándose una disyuntiva entre lo que es y lo que debería ser.

Continuando con los derechos de segunda categoría, estos son aquellos relacionados con los derechos económicos, sociales y culturales; y que están netamente relacionados con la igualdad. Estos comenzaron a ser reconocidos por los Estados después de la Primera Guerra Mundial y aseguran a los diferentes miembros de la ciudadanía igualdad de condiciones y de trato. Dichos derechos incluyen el derecho a ser empleados, los derechos a vivienda y a la salud, así como la seguridad social y las prestaciones por desempleo. Para su ejecución de estos es necesaria la intervención de prestadores y servicios públicos.

Los derechos de tercera categoría son los que surgen de la doctrina en los años 1980 y se vinculan con la solidaridad. Los unifica su incidencia en la vida de todos, a escala universal, por lo que precisan para su realización una serie de esfuerzos y cooperaciones en un nivel planetario. Normalmente se incluyen en ella derechos heterogéneos como el derecho a la paz y a la calidad de vida. (ONU, 1991)



En la actualidad se habla de una cuarta generación de derechos, la cual está relacionada directamente a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICS) y su incidencia en la vida de las personas. (Graciano, 2013).

Así mismo, El Dr. Javier Bustamante (2001) plantea que “La necesidad de continuar pensando nuestra condición humana para que al ser reconocida como tal, pueda ser respetada, abre la oportunidad de un discurso ético sobre los derechos humanos en una era en la que la tecnología aparece como condición esencial de posibilidad y como característica definidora de nuestra sociedad...”.

A lo anterior, se suma que la libertad de expresión ya sea en cualquiera de sus formas, debe ser considerada como un derecho de cuarta generación, ya que si bien este es uno de los derechos humanos fundamentales, se considera también una condición de posibilidad para la defensa y el desarrollo de los demás derechos, en un nuevo orden en el que la información se convierte en el recurso estratégico por excelencia, la falta de libertad de expresión hace que la vida humana pierda una de sus características más sustantivas. También surgen otras libertades esencialmente relacionadas con la anterior, a saber, la libertad de pensamiento en todas sus manifestaciones, y la libertad de buscar y recibir información. Esto ya aparece reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, donde cobra un papel fundamental el reconocimiento de la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión (art. 18), la libertad de investigar y de recibir información (art. 19), y la libertad de opinión y de difundirla sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión (art. 19). (Bustamantes, 2001).

Es así, que esta investigación busca revelar lo expuesto en el punto anterior por medio de la significación de los usuarios, ya que en la mayoría de los casos el derecho a la libertad de expresión no está incluido en el Proceso Judicial, lo que no solo produce un no cumplimiento de la normativa vigente en Tribunales de Familia, sino una vulneración a un derecho tan esencial como es el poder expresarnos libremente.

En lo que concierne a un efectivo acceso a la justicia este es y debe ser considerado como un Derecho Humano fundamental, por lo tanto, es el poder público quien debe procurar el igual Acceso a la Justicia. La expresión de “Acceso a la Justicia” muchas veces no representa la oportunidad para emprender acciones judiciales, sino, asegurar a todos y todas quienes forman



parte del cuerpo social la disposición equitativa de las condiciones necesarias de ejercer en forma efectiva sus libertades y derechos.

Al efectuarse un Acceso a la Justicia en las condiciones anteriormente señaladas, se contribuye a la democratización y a la institucionalización y redefinición de la relación entre la sociedad y el Estado, garantizando así, la Legitimidad ante la ciudadanía ante la plataforma estatal.

En la mayoría de los casos, el acceso a la justicia es considerado como la posibilidad de acudir a Tribunales, situación que es rebatida por Mauro Cappelletti en 1968, quien asegura que el Acceso a la Justicia también es una obligación del Estado.

Es así, que mediante la ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia, el Estado ha impulsado la idea de modernizar la administración de la Justicia en los Asuntos de Familia, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- ✚ Concentrar en una jurisdicción única y especializada los asuntos de familia.
- ✚ Proporcionar a las partes instancias adecuadas para llegar a soluciones cooperativas.
- ✚ Promover soluciones pacíficas y consensuadas.
- ✚ Abordar los conflictos familiares en su integridad, considerando los múltiples aspectos involucrados. Para ello el juez cuenta con asesoría especializada de un consejo técnico.
- ✚ Garantizar que el juez tenga un conocimiento directo e inmediato de los asuntos que conoce. Procedimientos orales, flexibles, y concentrados.
- ✚ Otorgar mayor rapidez y eficiencia a la justicia de familia.
- ✚ Mejorar el acceso y aumentar la oferta de justicia.

Así mismo, dicha ley resuelve las siguientes materias:

- ✚ Adopción.
- ✚ Autorización de salida de menores del país.
- ✚ Autorizaciones judiciales a propósito de la sociedad conyugal.
- ✚ Bienes familiares: se trata de asegurar que la casa donde reside la familia no pueda ser vendida, hipotecada u otro, por el cónyuge dueño sin la autorización del otro.
- ✚ Cuidado personal (o tuición) de los hijos.



- ✚ Declaraciones de interdicción cuando una persona está incapacitada de administrar sus bienes.
- ✚ Derecho y deber de mantener una relación directa y regular con los hijos (visitas).
- ✚ Disenso para contraer matrimonio.
- ✚ Divorcio.
- ✚ Filiación o determinación de paternidad o maternidad.
- ✚ Guardas: solicitud que se hace al juez para que defina quién se hará cargo del cuidado y/o de los bienes de un niño o niña menor de 18 años, cuando sus padres han muerto o no están en condiciones de hacerse cargo de ellos.
- ✚ Hechos punibles o faltas imputables a menores de edad.
- ✚ Maltrato de niños o niñas.
- ✚ Medidas de protección de niños, niñas y adolescentes en caso de maltrato, abuso, o abandono, entre otros.
- ✚ Nulidad del matrimonio.
- ✚ Patria potestad: los derechos y deberes que el padre y/o la madre tienen sobre los bienes de sus hijos menores de edad.
- ✚ Pensión de alimentos.
- ✚ Separación de bienes en el matrimonio.
- ✚ Separación judicial.
- ✚ Violencia intrafamiliar.
- ✚ Toda otra cuestión personal derivada de las relaciones de familia.



## 1.2. Acceso a la Justicia

El derecho de Acceso a la Justicia es un derecho humano fundamental, irrenunciable, absoluto y necesario. Al cual todos y todas tienen derecho a acceder, en calidad de culpable o inocente de un delito acción. (Adenauer, 2010)

Para hablar de Acceso a la Justicia, se deben tener en cuenta cada una de sus dediciones (RAE, 2015):

- **Acceso:** se define como entrada o pasó.
- **Justicia:** proveniente del latín, esta significa en una de las cuatro virtudes cardinales, que inclina a dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece

Es así, que cuando se habla de Acceso a la Justicia (Cappelltti & Garth, 1983), también es posible hablar de acceso a la jurisdicción, ya que cada país presenta sus leyes que lo rigen.



## **2. Convención Internacional de los Niños, Niñas y Adolescentes en el ámbito de justicia.**

### **2.1. Origen y contexto Histórico de la Convención Internacional de los NNA**

En el contexto del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, la primera declaración que consagró los derechos de los niños fue la Declaración de Ginebra, que fue aprobada por la Sociedad de Naciones el 26 de diciembre de 1924. Posteriormente, el 10 de Diciembre de 1948 la Asamblea General (en adelante la AG) de la Organización de las Naciones Unidas (en adelante la ONU) aprobó la Declaración Universal de Derechos Humanos que implícitamente incluía los derechos del niño. Más adelante, en 1959, ante la necesidad de una directa protección de los derechos de los niños en el mundo, la AG de la ONU, aprobó la Declaración de los Derechos del Niño, de ahora en adelante CIDN.

Sin embargo, dada la necesidad de contar con un instrumento normativo internacional, coercitivo y vinculante para los Estados Partes y ya no tan sólo con una Declaración, nace la CIDN, adoptada y abierta a la firma y ratificada por la AG de la ONU, el 20 de Noviembre de 1989, cuya entrada en vigor se produjo tan sólo 9 meses después a su adopción, el 2 de septiembre de 1990. La CIDN es el tratado internacional que presenta la mayor cantidad de ratificaciones en el mundo, ya que todos los Estados, excluyendo a Estados Unidos y Somalia, la han ratificado, lo que demuestra el grado ampliamente generalizado de reconocimiento y aceptación uniforme de la fuerza obligatoria de las normas sobre derechos humanos de los niños contenidos en dicha Convención. (Bustos, Ibaceta, Johnson, & Viancos, 2011)

El sujeto de protección de la CIDN es precisamente el niño. La finalidad de dicha Convención es reforzar la protección y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derechos, además, son beneficiarios de cierta protección especial en su calidad de grupo más vulnerable. De este modo, como se señala en el artículo 1º de la CIDN establece que “se entiende por niño todo ser humano menor de 18 años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad”. (UNICEF, 2015)



El principio del interés superior del niño es uno de los principios cardinales en materia de derechos del niño. Este principio aparece consagrado, inter alia, en la CND de 1989.

## 2.2. Respetto de la convención Internacional sobre los Derechos de los NNA

La CIDN reafirma la necesidad de proporcionar a los niños cuidados y asistencias especiales ante su estado de vulnerabilidad; entregando especial atención a la responsabilidad que le compete a la familia en la labor de cuidado y protección, y en relación a la protección jurídica integral del niño antes y después del nacimiento, lo cual le comete a la entidad judicial representada por el Estado. Es en este sentido, que al presenciarse una vulneración de derechos a un NNA, los organismos competentes de aplicar la legislación en nuestro país, Tribunales de Familia y el Servicio Nacional de Menores, de ahora en adelante SENAME, son quienes emplean las medidas de Protección acordes a la vulneración provocada, entrando en juego la CAJVAL, quien actúa como ente colaborador en el Proceso Judicial.

A continuación se señalan algunos de los principales Artículos con relevancia dentro de la CIDN:

- ✚ **Interés superior del niño:** Todas las medidas respecto del niño deben estar basadas en la consideración del interés superior del mismo. Corresponde al Estado asegurar una adecuada protección y cuidado, cuando los padres y madres, u otras personas responsables, no tienen capacidad para hacerlo.

Es así, que cuando dicho interés superior se ve vulnerado, entran en juego los órganos judiciales y entidades pertinentes con el fin de asegurar el bienestar del NNA.

- ✚ **Aplicación de los derechos.** Es obligación del Estado adoptar las medidas necesarias para dar efectividad a todos los derechos reconocidos en la presente Convención. Es aquí en donde entra en juego Tribunales de Familia y SENAME, quienes son los encargados de hacer cumplir la ley en virtud de modificar, reparar o sancionar la situación de vulnerabilidad que afecta al NNA.



✚ **Dirección y orientación de padres y madres.** Es obligación del Estado respetar las responsabilidades y los derechos de los padres y madres, así como de los familiares, de impartir al niño orientación apropiada a la evolución de sus capacidades.

✚ **Opinión del niño.** El niño tiene derecho a expresar su opinión y a que ésta se tenga en cuenta en todos los asuntos que le afectan.

Es importante destacar que en el proceso judicial, en su gran mayoría, se considera la opinión del NNA, existen casos de usuarios/as en donde la opinión de sus hijos/as o niños que se encuentren bajo su cuidado personal, no han sido consideradas, creándose una disyuntiva entre este derecho y la violación al derecho de libertad de expresión planteado anteriormente.

✚ **Responsabilidad de padres y madres.** Es responsabilidad primordial de padres y madres la crianza de los niños y es deber del Estado brindar la asistencia necesaria en el desempeño de sus funciones.

En lo que respecta al deber del Estado, dicha situación no se observa, ya que no existe un organismo que se encargue de “enseñar a los padres a ser padres”, reflejándose solo la imagen de un Estado fiscalizador y castigador.

✚ **Protección contra los malos tratos.** Es obligación del Estado proteger a los niños de todas las formas de malos tratos perpetradas por padres, madres o cualquiera otra persona responsable de su cuidado, y establecer medidas preventivas y de tratamiento al respecto.

En nuestro país, existe una tasa de 232,1 casos de NNA afectados por denuncias de violencia intrafamiliar (VIF), de los cuales un 62,7% corresponden a niñas y un 37,3% a niños, destacándose que de la tasa señalada, 223,7 se ve reflejada en NNA bajo la misma condición en la región de Valparaíso. (Sepúlveda, Santibañez, Díaz, Latorre, & Valverde, 2014).

✚ **Protección de los niños privados de su medio familiar.** Es obligación del Estado proporcionar protección especial a los niños privados de su medio familiar y asegurar que puedan beneficiarse de cuidados que sustituyan la atención familiar o de la colocación en un establecimiento apropiado, teniendo en cuenta el origen cultural del niño.



Según datos estadísticos (SENAME, 2014), de un total país de 111.440 NNA ingresados al área de protección de derechos, 5.598 son ingresados por presentar alguna medida de protección, lo que se ve reflejado que en la región de Valparaíso en el año 2014, 617 NNA, presentaron una medida de protección por Tribunales de Familia.

A los datos anteriores se puede añadir que en el tercer trimestre del año 2014, de un total aproximado de 3.924.788 a nivel país, 7.898 NNA se encuentran en una Residencia para menores (SENAME, 2014).

Dicha realidad, se ve reflejada en la cantidad de usuarios que llega a la CAJVAL en busca de orientación y/o atención jurídica y judicial, al tener a sus hijos/as o NNA bajo su cuidado una medida de protección, medidas que dicta el Juez de Tribuales de familia por negligencia parental, lo que ha llevado a la alumna Tesista, a querer investigar la significación de los usuarios al enfrentar un Proceso Judicial por Materias de protección en Tribunales de Familia.

- ✚ **Salud y servicios médicos.** Los niños tienen derecho a disfrutar del más alto nivel posible de salud y tener acceso a servicios médicos y de rehabilitación, con especial énfasis en aquellos relacionados con la atención primaria de salud, los cuidados preventivos y la disminución de la mortalidad infantil. Es obligación del Estado tomar las medidas necesarias, orientadas a la abolición de las prácticas tradicionales perjudiciales para la salud del niño.
  
- ✚ **Nivel de vida.** Todo niño tiene derecho a beneficiarse de un nivel de vida adecuado para su desarrollo y es responsabilidad primordial de padres y madres proporcionárselo. Es obligación del Estado adoptar medidas apropiadas para que dicha responsabilidad pueda ser asumida y que lo sea de hecho, si es necesario, mediante el pago de la pensión alimenticia.
  
- ✚ **Educación.** Todo niño tiene derecho a la educación y es obligación del Estado asegurar por lo menos la educación primaria gratuita y



obligatoria. La aplicación de la disciplina escolar deberá respetar la dignidad del niño en cuanto persona humana.

Dicha situación se ve alterada, ya que a nivel país existe un 6,6% de NNA entre 6 y 17 años que están involucrados en lo que se denomina Trabajo Infantil, de los cuales un 5,8 % corresponde a la región de zona centro, situación que en la mayoría de los casos refleja una deserción escolar de estos, vulnerándose no solo el derecho a la educación, sino también, el derecho a la protección y cuidado por parte de sus padres y/o cuidadores.

- ✚ **Objetivos de la educación.** El Estado debe reconocer que la educación debe ser orientada a desarrollar la personalidad y las capacidades del niño, a fin de prepararlo para una vida adulta activa, inculcarle el respeto de los derechos humanos elementales y desarrollar su respeto por los valores culturales y nacionales propios y de civilizaciones distintas a la suya.

### 2.3. Vulneración de Derechos de NNA

Para esta investigación se entenderá por vulneración de derechos cuando existe trasgresión, quebrantamiento o violación a la dignidad humana de los niños, niñas o adolescentes, en función de velar por el interés superior de cada uno de estos, al verse quebrantado uno o más de sus derechos.

### 2.4. Aplicación en las Instituciones de Chile

La CIDN y, específicamente, el principio del interés superior del niño, plasmado en ella, viene a señalar expresamente el reconocimiento y la obligación de los Estados Partes de garantizar el ejercicio de los derechos humanos de uno de los grupos más vulnerables de la sociedad, los niños. Esto se desprende en los siguientes artículos de CIDN: (UNICEF, 2015)



1. En todas las medidas concernientes a los niños, que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, como por ejemplo, los Tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, deberán considerar primordialmente el interés superior del niño.
2. Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.
3. Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y Establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños, cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.
4. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al NNA y, según corresponda, la intervención judicial.

Expuesto lo anterior, en nuestro país existen dos entidades encargadas de hacer cumplir los derechos de los NNA:

### **1. Tribunales de Familia y Proceso Judicial**

Los Tribunales de Familia son Juzgados que forman parte del Poder Judicial y el cual tiene una estructura, organización y competencia que la



Ley 19.968 establece. Dicho Tribunal es el encargado de dictar las medidas de protección pertinentes a los NNA, que han sido vulnerados en sus derechos, lo que significa que sus padres o cuidadores se vean obligados a enfrentar un Proceso Judicial por Materias de Protección.

### **Procedimiento Ordinario en Tribunales de Familia.**

El proceder en Tribunales de Familia se encuentra regido por presentar tres características; la oralidad, concentración y desformalización, primando así, los principios de inmediación, actuación de oficio y búsqueda de soluciones alternativas entre las partes. (Justicia, 2004).

La Oralidad hace referencia a que todos los procedimientos procesales se efectuaran de forma oral, salvo las excepciones que se hallan expresamente contenidas en dicha ley, teniendo en cuenta que a pesar de que el proceso se realice en forma oral, debe existir un registro de las actuaciones orales, que permita garantizar la conservación y reproducción de su contenido.

En lo que concierne a la concentración, el Proceso Judicial debe desarrollarse en audiencias continuas las cuales podrán prologarse en sesiones continuas hasta que este concluya. Dicho proceso solo podrá reprogramarse dos veces durante todo el proceso, solo en casos excepcionales.

La inmediación es entendida para el proceso Judicial a la forma de rendir las pruebas y diligencias, las cuales deben ser siempre ante la presencia del Juez.

El juez es la única persona con la facultad de adoptar de oficio todas las medidas necesarias para llevar el proceso con la mayor celeridad, esto quiere decir que puede tomar solo las decisiones que él considere necesarias.

En el Proceso judicial, se buscara siempre la colaboración de las partes, buscando las salidas alternativas orientadas a mitigar la confrontación entre las partes.

Otro factor a considerar es la publicidad dentro del proceso, en el cual todas las actuaciones jurisdiccionales y procedimientos administrativos del Tribunal son públicos, salvo que exista un peligro grave de afectación del derecho a la privacidad de las partes, especialmente la del NNA.

El Proceso Judicial se inicia en primera instancia con la Comparecencia en Juicio, en donde las partes involucradas deben comparecer patrocinadas por un abogado.



Es aquí, en donde entra en juego la CAJVAL, ya que ambas partes pueden ser patrocinadas y representadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial, brindando la orientación y representación necesaria a los usuarios que enfrenten el proceso.

Ya que para efectos de esta investigación, se encuentran involucrados los intereses de los NNA, en donde el juez designa un abogado perteneciente a la CAJVAL o a cualquier institución pública o privada que se dedique a la defensa, se debe tomar en cuenta la figura del Curador ad Litem, quien representa al NNA en el proceso.

### **Procedimiento Especial en Tribunales de Familia**

Los Procedimientos especiales en Tribunales de Familia son efectuados bajo la aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de los NNA, en donde la aplicación judicial solo será necesaria cuando se trate de la adopción de medidas de protección que importen separar al NNA de uno a ambos padres o de quien tenga su cuidado personal.

Dicho Procedimiento se inicia de oficio o por requerimiento del NNA, de sus padres, de su cuidador legal, de los profesores, profesional de la salud o cualquier persona que tenga interés en iniciar el procedimiento. Para iniciar un procedimiento especial no se requiere cumplir con formalidad alguna, bastando solo la petición de protección para dar inicio al Proceso, el cual se efectuado en dos audiencias, la audiencia preparatoria, en donde se inicia el procedimiento y el juez fija una nueva audiencia para dentro de cinco días siguientes, en dónde se citara a cada una de las partes involucradas en el proceso, incluyendo al NNA; y la audiencia de juicio, en dónde se reciben las pruebas, buscando el acuerdo de las partes, y en el caso de no ser posible un acuerdo, dictar sentencia, en dónde se funde la necesidad y conveniencia de la medida adoptada.



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



# Mapa



## 2. Servicio Nacional de Menores (SENAME)

SENAME es un organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia. Se encarga de la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, además de regular y controlar la adopción en Chile. Fue creado por el Decreto de Ley N 2.465 del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año. Un decreto supremo del 5 de diciembre de 1979 fijó la planta y el SENAME entró en funciones el 1 de enero de 1980. (SENAME, 2015)

El Servicio lleva a cabo su gestión conforme a las instrucciones de los diversos tribunales distribuidos a lo largo del país. Todos los servicios y asistencias que se prestan en la institución, salvo las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), están ligadas a la justicia. Los niños y adolescentes que reciben atención han sido enviados directamente por los Tribunales de Familia, vale decir, se encuentran judicializados.

Para cumplir con su labor, el Servicio cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas. En el caso de los centros directos, estos gastan el 37% del presupuesto institucional, mientras que la red privada hace uso del 63% de este presupuesto.

Dicho organismo tiene como misión Contribuir a la promoción, protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del servicio; y como objetivos estratégicos: Restituir y/o reparar los derechos de los niños/as y adolescentes vulnerados en sus derechos por medio de prestaciones de protección; Reinsertar socialmente a adolescentes imputados/as y/o condenados/as conforme a estándares definidos por la Ley 20.084; Promover los derechos y prevenir la vulneración de los mismos para niños/as y adolescentes.; Supervisar tanto el cuidado de los niños/as y adolescentes atendidos en la oferta del servicio, como a su vez hacer uso eficiente de los recursos disponibles, a fin de mejorar la calidad de las prestaciones dando cumplimiento a los estándares establecidos por el servicio, en concordancia con mandatos legales aprobados por el Estado de Chile y Adecuar continuamente la oferta



dedicada a la atención de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as en sus derechos y la rehabilitación de adolescentes que han infringido la ley, a fin de adecuarlas a las políticas nacionales e internacionales sobre la materia y mandatos legales aprobados por el Estado de Chile, en conformidad a estándares de calidad.

Para dar cumplimiento tanto a la misión institucional como a los objetivos estratégicos, SENAME cuenta con una oferta programática en función de la protección de derechos, la cual se estructura de acuerdo a la realidad en que viven los sujetos de atención. Esta ha sido diseñada para enfrentar situaciones de vulneración de derechos, conforme a la naturaleza y complejidad de la situación que afecta a las víctimas, atendiendo casos de leve a mediana complejidad, los cuales se destinan a la protección y prevención focalizada a nivel comunal, acogiendo a niños, niñas y adolescentes en situaciones de vulneración de derechos y riesgo considerados de mediana complejidad.

A este nivel existen problemáticas relacionadas con repitencia o pre-deserción escolar, consumo (aún) no problemático de drogas, conductas trasgresoras que no llegan a ser tipificadas como delito, vínculos intrafamiliares basados en relaciones sostenidas de violencia e instalados en un ambiente marcado por conductas infractoras: tráfico de drogas, robos menores, maltrato infantil leve, víctima o causante de bullying, entre otras.

La cobertura de necesidades en este tipo de vulneración se realiza fundamentalmente a través de los Programas de Intervención Breve (PIB) y los Programas de Prevención Focalizada (PPF), ambos focalizados en identificar factores de vulnerabilidad y fortalezas en las esferas personales, familiares y socio comunitarias presentes en niños/as y adolescentes en condiciones de mediana complejidad. (SENAME, 2015)

A la vez se suma la existencia de Programas que atienden casos de mediana a alta complejidad, los cuales se concentran en niños, niñas, adolescentes y familias con problemas altamente complicados o con necesidades especiales: deserción escolar prolongada, consumo problemático de drogas, víctimas de las peores formas de trabajo infantil, explotación sexual comercial, conductas trasgresoras tipificadas como delito, familias ausentes o con conductas irresponsablemente negligentes, vínculos familiares donde predomina la violencia, niños/as viviendo en caletas (situación de calle) o en sectores caracterizados por la presencia de grupos con comportamiento delictivo (quienes impactan fuertemente en la convivencia



de la comunidad), con requerimiento de separación de su núcleo familiar de origen, etc.

Para los sujetos que presentan estos niveles de complejidad, la oferta de protección considera programas y modalidades tales como: Programas Especializados de Protección; Centros Residenciales; Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (Cread); Programas de Fortalecimiento Familiar; Programas de Familia de Acogida Simple (FAS) y Programas de Familia de Acogida Especializada (FAE); Programas de Representación Jurídica (PRJ), entre otros. (SENAME, 2015).

Es así, que las ofertas programáticas se vuelven parte del proceso judicial, ya que son los encargados directos de prevenir, reparar o revertir cada una de las vulneraciones en que se ha visto envuelto un NNA y sus familias, sobre todo cuando hay una medida de Protección en infancia dictada por los Tribunales de Familia que involucra claramente el verse involucrado en un Proceso Judicial. Un claro ejemplo de dicha situación son los argumentos que manifiesta la Trabajadora Social de la CAJVAL, quien expresa “siempre que un usuario de nuestra institución se ve envuelto en un Proceso Judicial, nos menciona sus sentimientos y como vivencian dicha situación, en donde de una u otra forma se hace presente la figura de las ofertas programáticas de SENAME”.

Expresadas las palabras de la profesional, es que se reafirma el interés de investigar la significación que atribuyen los usuarios al proceso Judicial por materias de Protección en Tribunales de Familia, ya que se evidencia la manifestación de sentimientos atribuidos a dicho proceso, no obstante la ausencia de lo que significa para ellos enfrentarlo, es desconocida, lo que hace aún más necesaria conocer dicha realidad.



### 3. Significados

Partiendo de la premisa de que los seres humanos actúan a partir de los sentidos y significados construidos sobre la base de la significación que las cosas poseen para ellos, es importante destacar que dicha construcción de significación también se construye desde la realidad social que vive cada sujeto.

Sobre el acápite anterior, Corrales (1996) menciona que "... los sentidos y significados son los que tienen que ver con la forma de racionalidad e interpretación que hacemos de nuestra realidad, y que a menudo utilizamos para guiar nuestro comportamiento, formas de actuar, de hacer, surgen en el contexto donde tienen lugar nuestras acciones sociales".

Así mismo, el autor plantea que los significados tienen netamente que ver con los sentidos, manifestando que "el sentido es una realidad que se construye y se constituye al conjugar dos dimensiones de la interpretación de la realidad, una la dimensión subjetiva o personal de la interpretación de la realidad concreta que es determinada por situaciones y circunstancias personales y contextuales, y la otra, conformada por una dimensión social o intersubjetiva del significado de la realidad concreta. Los marcos de referencia personal, implican experiencias sobre referentes específicos, a la vez que subyacen en las relaciones intersubjetivas, constituyéndose en el producto cultural que es compartido socialmente, del cual emergen los significantes de la experiencia a partir de los cuales elaboran los significados los actores. Es por ello, que para comprender la realidad social particular de cada individuo es imprescindible captar el sentido de su acción, e interpretar lo que explica o relata, los significados, lo simbólico, su cosmovisión, creencias, valores, actitudes, elementos que juntos operan como sistemas de referencias subyacentes en cada una de las acciones sociales de los actores. Sin duda, en este sentido, hay que navegar hacia el encuentro con lo experiencial, lo vivencial, lo cotidiano, para de esta manera dar cuenta de la acción, llegando a emprender un acercamiento al juicio de los actores, a su naturaleza contextual, específica y compleja de la acción". (Corrales, 1996)

Producto de lo anterior, es que surge la necesidad de investigar la significación atribuida por los usuarios de la CALVAJ al Proceso judicial por medidas de protección en infancia en Tribunales de Familia, con el propósito de ver como estos significan en cada una de sus realidades a pesar de tener una característica en común, ya que cada vivencia es personal y única, situación que se manifiesta en cada uno de los testimonios que se recaudan



las Trabajadoras Sociales de la CAJVAL al realizar la Entrevista de Primera Atención (EPA) en el consultorio jurídico, en la cual se dejan al descubierto las percepciones de los usuarios en el Proceso.

A lo anterior, se suma la existencia de la realidad social de los sujetos de estudio, la cual se visualiza desde la mirada y punto de vista de los actores, para esta investigación en particular, los usuarios de la CAJVAL, quienes serán los encargados de brindar los significados atribuidos a dicho proceso.

En base al punto de vista anterior, es que Berger y Luckmann (2008), plantean que "...la acción constituye en sí misma la base del mundo humano y de la existencia social del hombre", aludiendo con ello, que la acción es producción, reproducción y comunicación; sin duda alguna, la acción es la forma fundamental de la existencia social del hombre, coincidiendo en este sentido, con la perspectiva analítica de Giddens(1987) quién señala que "el carácter recurrente de la acción en función de la producción y reproducción de la vida social, de tal manera, que la actividad social cotidiana del actor en estas circunstancias, representa el carácter rutinizado habitual que se da en las actividades y que constituye un elemento básico para dar sentido a la naturaleza recursiva de la vida social." Así mismo, se añade que la vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente. Es un mundo que nace de sus pensamientos y acciones, y que ésta sustentado como real para éstos". (Berger & Luckmann, 2008).

En este sentido, es que se puede argumentar que la significación es propia y particular a cada individuo, lo que significaría que independiente de que los usuarios de la CAJVAL presneten una misma medida de protección en infancia por Tribunales de Familia, la significación atribuida no tiene por que ser igual en cada uno de estos, ya que la realidad social y cotidiana y la construcción que cada uno de estos tiene de su realidad, va a repercutir necesariamente en la significación que cada uno tenga de dicho proceso.

En relación a lo expuesto anteriormente, es que Marina (1992), señala que "Cada sujeto se apropia de la realidad por medio de sus experiencias cognoscitivas y valorativas, con las que constituye su mundo. Entiendo por mundo el modo como un sujeto personal asimila la realidad. Es la representación privada que tenemos de la realidad, y que está formada por el sedimento de nuestra vida. Los recuerdos, las creencias, los saberes, las preferencias, construyen el universo personal en que vivimos."



Continuando con el tema de los significados, es que estos son entendidos por Schütz como “la significación o sentido que se le atribuye a un suceso o experiencia” (Schütz, 1993)

Por otra parte, Los significados que se otorgan a una experiencia en particular, son de carácter subjetivo e intersubjetivo, así cada experiencia vivenciada será significada por el actor particular, la realidad es co-construida por los actores sociales, independiente de ello la experiencia tendrá un significado único, por lo tanto una experiencia social o cultural, nunca es, ni puede llegar a ser lo mismo para dos personas (Bohannan, 1993, pp. 552-553). Por cuanto el acervo de conocimientos de cada persona, le permite otorgar significaciones distintas, dada su experiencia previa, como también el esquema referencial que posea, que en definitiva es la estructura significativa que le otorga a la vivencia.

La estructura significativa de la vivencia supone una enorme complejidad, puesto que el significado de la experiencia, toma relevancia una vez que la vivencia ha ocurrido, luego de ello, la persona se retrotrae en su experiencia, o sea, se traslada al pasado en sus vivencias, las identifica y las significa (Schütz, 1993)

La complejidad está dada por el sentido subjetivo de la realidad, la estructuración espacial y temporal de las vivencias, la biografía del individuo, la socialización y la interacción en el mundo de la vida. En este sentido se pone el acento en la forma en que el sujeto interpreta su mundo circundante, de los elementos que condicionan y hacen posibles estas interpretaciones y las acciones llevadas a cabo en él, para mantener o cambiar sus posibilidades de acción en el mundo de la vida (Salas, 2006, p.181 y ss.).

La experiencia adquirida va en consonancia con la propia experiencia, como también la de los otros, cada una de ellas contribuye a generar significados, ya sean propios o compartidos y en ellos se basan las construcciones mediante las cuales son interpretados los motivos y acciones propias. De esta forma, el sujeto desde el sentido común actúa en él y lo interpreta por medio de tipificaciones mediante las cuales conoce un mundo social y otros sujetos. (Salas, 2006)

Sobre lo expuesto anteriormente y en relación al comportamiento del individuo en relación con otros, se puede decir que el actor “determina su conducta futura después de haber considerado varios cursos de acción posible”... con el término de acción se designa a “la conducta humana como proceso en curso que es ideado por el actor de antemano, es decir, que se basa en un proyecto preconcebido” (Schütz, A. 1993)

## CAPÍTULO IV:

# *Diseño Metodológico*

“Si no tienes ese recuerdo de amor de la infancia condenado buscar por todo el mundo algo para llenar ese vacío. Pero no importa cuánto dinero ganes o lo famoso que te vuelvas, siempre seguirás sintiéndote vacío”.

(Michael Jackson)



## PRESENTACIÓN

El objeto del presente capítulo es dar a conocer la metodología que se utilizara para llevar a efecto dicha investigación, para dicho efecto se entenderá la metodología como el modo en que se visualiza, piensa y estudia, una realidad determinada. Desde nuestra Profesión, esta puede ser comprendida como el modo en que el investigador, enfoca un problema y busca las respuestas para realizar dicha investigación. (Ander egg., 1989)

Es así, que la presente investigación se llevara a efecto bajo la metodología cualitativa, la cual apunta a vislumbrar la significación que otorgan los usuarios de la CAJVAL al Proceso Judicial en Tribunales de Familia por materias de protección en Infancia.



## 1. PREGUNTA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Pregunta de Investigación

- ✚ ¿Cómo significan los usuarios de la CAJVAL el proceso judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia?

### 1.2. Objetivos de la Investigación

#### 1.2.1.1. Objetivo General

- ✚ Conocer cuáles son los significados que otorgan los usuarios de la CAJVAL al Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia

#### 1.2.1.2. Objetivos Específicos

- ✚ Determinar la significación de los usuarios de la CAJVAL respecto al paso por el Proceso Judicial en Tribunales de familia por Materias de Protección en Infancia.
- ✚ Identificar la significación de los usuarios respecto al rol y función de los operadores judiciales en el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia.
- ✚ Explorar el significado de los usuarios de la CAJVAL respecto a su situación familiar tras el paso por el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia.



## 2. Opción Metodológica: Método Descriptivo con enfoque deductivo

La presente investigación se enmarca dentro de la metodología cualitativa. Se llevará a cabo a través de un estudio de casos, el cual es un “**método descriptivo**” en el que se maneja un gran número de variables e indicadores. Generalmente no se parte de un problema definitivo ni de hipótesis. Se intenta lograr una descripción precisa de una realidad limitada sobre una variedad de fenómenos, estructuras y procesos en los que se hace resaltar sus características particulares”<sup>2</sup>.

A lo anterior, se suma que la investigación de tipo descriptiva busca la caracterización de un hecho, en el cual se establece su estructura y comportamiento. A su vez, el **enfoque deductivo** es aquel que obtiene conclusiones particulares a partir de premisas o concepciones generales.

Esta investigación se enmarca dentro de esta modalidad ya que se pretende realizar una descripción de cómo como significan los usuarios de la CAJVAL el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección.

Al momento de realizar un tipo de investigación cualitativa, es complejo enmarcarlo dentro de una tipología estricta, sin embargo, es fundamental realizar un método que permita guiar la investigación y ordenar la aplicación de las técnicas utilizadas y que así mismo permita orientar los lineamientos del análisis.

## 3. Diseño de la investigación

Al momento de realizar una investigación de modalidad cualitativa, es necesario definir el diseño de la investigación dentro de aquellos que nos permiten ser flexibles en la recolección de los datos y nos orienten en el análisis de los mismos. En el caso de esta investigación, al no considerar la evaluación de variables, se enmarca dentro de las investigaciones **no experimentales**, ya que no se realizará medición de éstas por su sentido cualitativo, sino que se realiza la medición de las categorías.

---

<sup>2</sup> Los métodos en la sociología, Método de Estudio de Casos  
[www.crefal.edu.mx/.../CEDEAL/acervo\\_digital/coleccion\\_crefal/retablos%20de%20papel/RP03/tiv3.htm](http://www.crefal.edu.mx/.../CEDEAL/acervo_digital/coleccion_crefal/retablos%20de%20papel/RP03/tiv3.htm)



**La investigación no experimental** es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979). *“La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”*. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural<sup>3</sup>.

#### 4. Tipo de Estudio

Al momento de emprender una investigación social, es necesario definir el tipo de estudio, los que de acuerdo a la clasificación de Dankhe, citado por Hernández Sampieri (2010) se dividen en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Así mismo, existe otra forma de clasificar los tipos de estudios. Distintos autores han adoptado diversos criterios para clasificar a la investigación no experimental. Sin embargo, vamos a considerar la siguiente manera de clasificar a dicha investigación: Por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan datos.

En algunas ocasiones la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En estos casos el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional.

En cambio, otras veces la investigación se centra en estudiar cómo evoluciona o cambia una o más variables o las relaciones entre éstas. En situaciones como ésta el diseño apropiado (bajo un enfoque no

---

<sup>3</sup> <http://www.slideshare.net/bevi/diseos-no-experimentales>



experimental) es el longitudinal. Es decir, los diseños no experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales.

En el caso de esta investigación, se adopta el tipo de estudio Transeccional, ya que se orienta a describir, en un tiempo determinado, la significación de los usuarios de la CAJVAL en el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia.

Los diseños de investigación *transeccional* o *transversal* recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

A su vez, los diseños transeccionales pueden dividirse en dos: *descriptivos* y *correlacionales/causales*, y va a depender de la finalidad de la investigación. En este caso, este estudio se orienta a un estudio descriptivo, ya que no intentamos relacionar variables, sino más bien describir como estas se suceden en un momento dado

- Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o —generalmente— más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. En este tipo de diseños queda claro que ni siquiera cabe la noción de manipulación puesto que se trata a cada variable individualmente, no se vinculan variables.

Este tipo de estudio, al intentar conocer y describir la propia perspectiva de los actores sociales, entregando los significados que, en este caso, le atribuyen los niños y niñas internos en hogares de protección simple que han sufrido algún tipo de negligencia parental a la familia, apunta a una investigación TRANSECCIONAL DESCRIPTIVA. Ya que, Una vez recopilados dichos significados, se describen como datos, logrando así, una interpretación y descripción de dicho fenómeno.



Es así, como la interpretación asume un rol fundamental en el estudio, debido a que es *“Clave en el proceso de investigación, pues da sentido a los datos y exige una gran capacidad de creatividad y de síntesis al investigador para estar abierto a nuevas perspectivas cuando el curso de la investigación lo demanda”*<sup>4</sup> de esta forma, la interpretación de las pautas recogidas en la investigación, tienen una importancia fundamental, ya que se deben interpretar los significados ínter subjetivos del grupo de estudio, mediante pautas que no son visibles y que requieren de un profundo análisis para así identificarlas claramente.

## 5. Teoría de Muestreo

### 5.1. Unidad de Análisis

De acuerdo a los objetivos planteados para esta investigación, la unidad de análisis para esta investigación serán los usuarios de la CAJVAL que hayan enfrentado o se encuentren próximos a enfrentaron Proceso Judicial por Materias de Protección en Infancia durante el año 2015, existiendo a la fecha un total de 45 casos.

### 5.2. Características de la población

La población consiste en el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández Sampieri., 2010). En la presente investigación dichas especificaciones se expresan mediante los siguientes criterios de inclusión:

- Usuarios/as de la CAJVAL que hayan vulnerado un derecho de sus hijos/as o NNA bajo su cuidado personal.
- Usuarios/as de la CAJVAL que se encuentren bajo el patrocinio de un abogado de la CAJVAL.
- Usuarios/as que se vean enfrentados a un Proceso de Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia dentro del año 2015.
- Usuarios/as que cuenten con Informe o Peritaje Social por parte de la Profesional Asistente Social de la CALVAL.

---

<sup>4</sup> Pérez Serrano, G., 1998



-

La población total que cumple con los criterios de selección para ser estudiados corresponde a 45 usuarios.

### 5.3. Muestra

La muestra es el subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto definido en las características mencionadas anteriormente, al cual se denominó población.

En la investigación cualitativa, el tamaño de la muestra se define de acuerdo a la capacidad operativa de recolección y análisis, el entendimiento de del fenómeno y a naturaleza del fenómeno bajo análisis. (Hernández Sampieri., 2010). Es así, que de acuerdo a los criterios establecidos por los autores mencionados, respecto a la muestra a utilizar se considera lo siguiente:

- ✚ Dado que la investigación se llevara a efecto solo por la alumna que suscribe y de acuerdo a lo expresado por la autora Mertens (2005) en (Hernández Sampieri., 2010) quien señala que en una investigación de carácter cualitativo el tamaño mínimo de la muestra fluctúa entre los 6 a 10 integrantes, por ende, el tamaño de la muestra previsto para la investigación es de 6 a 10 usuarios.
- ✚ La definición de número de casos(usuarios) entre 6 a 10 personas, dependerá también de la saturación de la información, lo cual dependerá única y exclusivamente de la información proporcionada por los usuarios/as a en las entrevistas.
- ✚ Por último se considera para la definición del tamaño de la muestra la naturaleza del fenómeno, es decir, la accesibilidad de los casos a estudiar en virtud del tiempo que involucre la aplicación de instrumentos para su posterior análisis.

El tipo de muestra que se utilizara ene esta investigación corresponde a la selección de casos tipos, por medio de un muestreo intencionado, ya que se tiene por objeto encontrar la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. (Hernández Sampieri., 2010). Los sujetos participantes de esta investigación poseerán las siguientes características:



**✚ Criterios de selección de la muestra:**

- Dentro de la muestra intencionada, serán seleccionados aquellos usuarios/as de la CAJVAL que hayan enfrentado o se encuentren próximos a enfrentar un Proceso Judicial por Materias de Protección en Infancia durante el año 2015 y que cumplan con las características de la población.
- por motivos de accesibilidad, quedaran fuera del proceso aquellos usuarios que a la fecha de aplicación de instrumentos no hayan enfrentado o se encuentren enfrentando un Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia.
- Por motivos de acceso, quedaran excluidos del proceso aquellos usuarios que por disponibilidad y tiempo (motivos de contingencia) se encuentren fuera de la ciudad al momento de aplicación de los instrumentos.



## 6. Construcción de las técnicas de Investigación

### Observación Participante y Entrevistas

Al momento de analizar cuales serían las técnicas a utilizarse en esta investigación, contemple la necesidad de hacerme parte del espacio y de la experiencia en que los usuarios se desenvuelven en lo que conlleva en si el Proceso Judicial. Esta opción, tiene que ver con el hecho de considerar que se puede acceder de mejor manera a los objetivos de esta investigación en la medida que me vincule más con la realidad y los actores, más allá de los discursos e interpretaciones que estos den finalmente.

He optado por el desarrollo de la observación participante debido a que es la técnica que considero, me permitirá de mayor manera conocer, y al mismo tiempo construir conocimiento con los otros implicados. Esto presenta una mayor riqueza, y a la vez una mayor complejidad, en la medida de que no solo se pretende dar cuenta de lo que otros dicen que viven, sino también, se pretende compartir experiencias, buscando una relación cara a cara, para conocer y reconocer de cierta forma lo que yo como investigadora percibo de esa realidad. He optado por la utilización de esta técnica reconociendo que esto es un importante desafío como investigadora mirándolo desde el Trabajo Social, al ser una técnica mayoritariamente utilizada por la antropología y la sociología.

Al desarrollarse este tipo de investigación será in situ, es decir, se desarrollara en la cotidianidad de los sujetos al asistir al consultorio Jurídico de la CAJVAL, aspecto que se tornara fundamental para acceder a las interacciones y a los significados construidos en dicho espacio y en pos de responder a uno de los objetivos específicos de la investigación.

Este tipo de observación será Semi-Estructurada, ya que se seleccionaran algunos aspectos a observar, algunas categorías previamente establecidas, pero que remiten a aspectos amplios y no a categorías específicas.

Dicha metodología de observación se adscribe dentro de la perspectiva del observador participante, donde se plantea la idea de que las actividades del observador como tal son conocidas básicamente desde el principio, apoyadas en forma más o menos abierta por los usuarios a investigar, no apareciendo encubiertas intencionalmente, así lo plantea Rojas. A., (1980) “el rol puede proporcionar acceso a una amplia gama de información e incluso es posible que se confíen secretos al investigador si este ha demostrado



discreción y capacidad de reservar una información confidencial. En este rol, el investigador social podría alcanzar la máxima libertad para recoger datos, pero de aceptar también el máximo de limitaciones en su transmisión”

Las categorías de análisis para la realización de estas entrevistas en profundidad semiestructurada son:

- ✚ Vulneración
- ✚ CAJVAL
- ✚ Tribunal

Cabe mencionar que con el transcurso de la investigación dichas categorías pueden ser modificables, en función del análisis y la significación que los entrevistados otorguen en sus respuestas.

A su vez dichas categorías se abordaran por unidades temáticas, en función de abarcar cada una de las categorías.

### ✚ **Focus Group**

Los Focus Group, como corresponde a toda técnica motivacional, apuntan a un tipo de información exploratoria y/o explicativa. Vale decir, están orientados a hurgar en las profundidades más íntimas de las motivaciones, percepciones, valores, creencias y actitudes en este caso en particular de los niños/as internos en los hogares anteriormente señalados. Aportan datos de gran riqueza y relevancia para los gestores de este trabajo.

Dentro de las características generales de un Focus Group, se puede señalar que se trata de una entrevista grupal en la que todos los entrevistados se encuentran juntos en un mismo momento, dando sus opiniones y conversando entre sí sobre el producto en cuestión. Los principios del Focus Group provienen de la Psicología Clínica, que en términos generales, indica que las personas escuchan, hablan y se comunican con mayor facilidad encontrándose en grupos.

Dicho Focus Group, se realizará en el comedor del consultorio Civil de la CAJVAL, el cual cuenta con todas las comodidades que favorezca la conversación de los participantes, que, en la mayoría de los casos, son entre 3 y 6 personas, que hablan sobre sus vivencias producto de las negligencias parentales y de cómo significan su paso por el Proceso Judicial. Estas sesiones tendrán una duración aproximada de alrededor de 30 o 45 minutos.



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



Para poder escoger a las personas que participarán de esta actividad, al igual que para las entrevistas, fue necesario buscar a los usuarios cumplieran los criterios de inclusión en la muestra, los que ya han sido mencionados con anterioridad. Por lo mismo se habla de un determinado "perfil" de usuario, el que se seleccionara de acuerdo a lo que se pretende estudiar en la presente investigación.

Para poder obtener información más fidedigna, se cuenta con una persona encargada de guiar la conversación, impidiendo que ésta se aparte mucho del tópico a tratar y realizando preguntas o comentarios que favorezcan la reflexión en torno al tema que se investiga. Los criterios en torno a los cuales se realizará cada sesión son los mismos que orientarán el desarrollo de las entrevistas.



## 7. Inmersión Inicial en el campo de Investigación

La entrada al campo es un aspecto fundamental a considerar en este tipo de investigación, en donde establecer relaciones de confianza y apoyo mutuo con los participantes y la institución se torna fundamental para el óptimo desarrollo de esta.

Para lograr los objetivos propuestos, y realizar las observaciones, entrevistas y Focus Group propuestos anteriormente como técnicas de levantamiento de información, la alumna considero necesaria la incorporación e inserción en los diferentes espacios y momentos que involucra el Proceso Judicial, de manera de ir conociendo a los posibles usuarios a entrevistar y a los profesionales que también forman parte de dicho proceso, con la finalidad de ir generando una confianza mutua, tanto con los usuarios como los profesionales.

Mi primer encuentro con una de las participantes de esta investigación fue el día 13 de Marzo de 2015 es con la Srta. Claudia Montecinos Lizama, quien manifiesta la necesidad de hablar con la directora de la Corporación General de Asistencia Judicial, con el propósito de plantear con detalles y mayor profundidad mi repuesta de tesis.

Posteriormente me reúno con los posibles participantes de la investigación se desarrolló el día 17 de marzo del presente año. En esta oportunidad al hacer mi presentación en la institución que para mí no era desconocida, ya que había realizado mi Práctica de Grupo en dicha institución, se me brinda todo el apoyo tanto de la abogada Jefe del consultorio Srta. Paula Rodríguez Valenzuela, como de las Trabajadoras sociales de esta, Srta. Claudia Montecinos L. y Sra. María Elena Gómez, quienes me brindan todo su apoyo en esta nueva etapa.

Una vez planteado y definido el tema de investigación, comencé con la revisión en sistema del perfil de los usuarios de la CAJVAL, estableciendo así, que la mayor parte de estos son por asuntos de familia, evidenciándose un mayor ingreso de estos por medidas de Protección.

Es así, que durante el las semanas restantes del mes de marzo, me dedique a discutir con mi supervisora institucional Srta. Claudia Montecinos, cual es el perfil de los usuarios con medidas de protección y cuál es la medida que más se dicta en tribunales.

Luego de revisión de carpetas y extracción de datos de sistema SENDACAJ, se estima que la mayor causa de que los NNA cuenten con medidas de protección es por la negligencia parental cometida por sus padres,



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



madres y/o cuidadores, lo que repercute en su gran totalidad al ingreso de estos NNA a hogares de protección de la red SENAME.

En lo que respecta a los meses de abril y mayo, la alumna se dedicó a la conducción y realización de documentos, junto con labores institucionales como realización de EPAs (Entrevistas de Primera Atención), Atención de usuarios y revisión de carpetas con el propósito de ir seleccionando los posibles casos que participaran de la investigación.

En lo que respecta al mes de junio la alumna se dedicó a buscar en carpeta a aquellos usuarios/as que cumplen con los criterios de inclusión de la muestra. A la fecha, la alumna Tesista cuenta con 5 casos que cumplen con los criterios de inclusión de la muestra.



## 8. PLAN DE ANALISIS DE DATOS

Para generar el análisis de nuestra investigación, es necesario ir revisando de forma permanente lo obtenido en el trabajo de campo, de forma de ir creando los tópicos necesarios para las entrevistas. El análisis de los datos es un proceso paulatino y lo iremos realizando a medida que vayamos desarrollando nuestra investigación.

### 8.1. La organización y "reducción" de los datos de las entrevistas.

La primera tarea del procesamiento de la información es la organización de los datos disponibles. Esta organización pasa por tres etapas: una primera descriptiva, cuyo objetivo es registrar toda la información obtenida, de una manera bastante textual. Una segunda, cuyo objetivo es segmentar ese conjunto inicial de datos, a partir de unas categorías descriptivas que han emergido de los mismos y que permiten una reagrupación y una lectura distinta de esos mismos datos.

Una tercera, cuyo objetivo es estructurar la presentación sintética y conceptualizada de los datos, a partir de la interrelación de las categorías descriptivas identificadas y la construcción de categorías de segundo orden o axiales<sup>5</sup>.

Por lo tanto, Se transcribirán y se identificarán los temas emergentes respecto de los criterios creados, para luego construir categorías en un nivel de abstracción más alto. Para esto realizaremos un rastreo sistemático de los temas que se repiten y cómo se van enmarcando dentro de cada criterio,

Las categorías construidas serán ubicadas dentro de una matriz para posteriormente ser interpretadas de acuerdo a las semejanzas presentes en los discursos.

El análisis de las entrevistas y los Focus Group se realizará de la siguiente forma:

1. transcripción de las entrevistas e identificación de los discursos.
2. identificación, según las preguntas por cada criterio, los discursos en las distintas clasificaciones.

---

<sup>5</sup> Metodología de investigación Científica Cualitativa, Alberto Quintana Peña.

3. construcción de categorías de segundo orden, basadas en los criterios de análisis.

4. Análisis de los datos conseguidos de las entrevistas realizadas a los usuarios y operadores sociales/judiciales de la CAJVAL anteriormente señalados.

## 8.2. Descripción de Categorías de Análisis

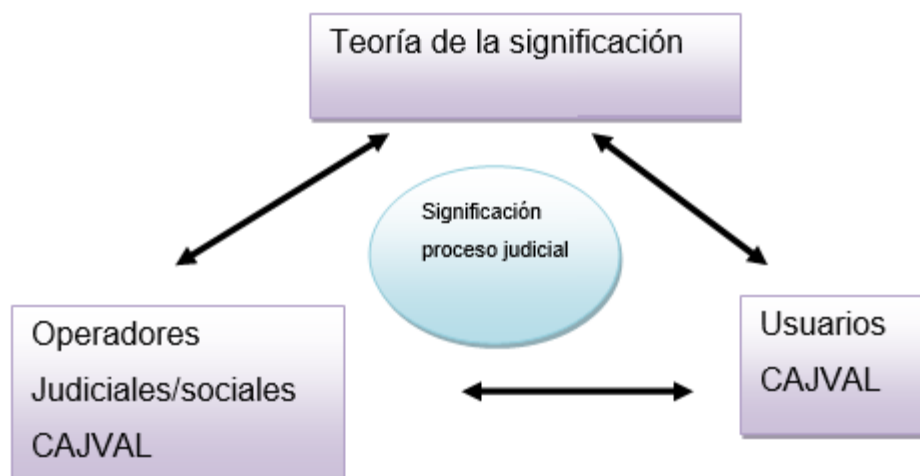
Las categorías de análisis son aquellas creadas para orientar las entrevistas y los Focus Group. Estas categorías descritas con anterioridad serán ordenadas según los discursos recogidos con las técnicas de investigación.

Para ir ordenando los discursos dentro de las categorías, realizaremos un cuadro de análisis del discurso que nos permita ordenar y analizar cada criterio.

## 8.3. Triangulación

La Triangulación es concebida como el uso de diferentes métodos en el estudio de un mismo objeto.

Para esta investigación se utilizara la siguiente triangulación:





#### **8.4. Análisis De Los Datos**

Posterior a ordenar los datos por categoría, se iniciará el análisis de los discursos según los mismos criterios, a la luz de nuestros referentes teóricos, de forma de ir visualizando cuales son las representaciones que los niños tienen sobre la familia y los roles de sus integrantes.

## CAPÍTULO V:

# *Análisis e Interpretación de Resultados*

“Una de las trampas de la infancia es que no hace falta comprender algo para sentirlo. Para cuando la razón es capaz de entender lo sucedido, las heridas del corazón ya son demasiado profundas”  
(Carlos Ruiz Zafón)



## 1. Consideraciones Preliminares

El capítulo que a continuación se presenta da a conocer los principales datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos elaborados y dispuestos para dar cumplimiento a los objetivos de esta investigación, planteados en el diseño metodológico de la presente. De esta forma se presentan de manera sistemática la segunda y tercera fase del proceso de análisis e interpretación de datos, dejando fuera la primera fase correspondiente a la reducción y preparación de los datos e información obtenidos para un posterior análisis e interpretación.

**Segunda Fase:** hace alusión a un proceso de análisis en profundidad, en el cual ya se cuenta con las categorías definidas y la información que más destaca de las entrevistas realizadas a los usuarios de la CAJVAL respecto a la significación que estos atribuyen al Proceso Judicial en Tribunales de Familia por materias de protección.

Dicho análisis se realiza en virtud de la triangulación de fuentes planteada en el diseño metodológico de la presente investigación, el cual contempla la visión de los usuarios y los profesionales (operadores sociales y/o judiciales) de la CAJVAL en relación a la significación del Proceso Judicial, contrarrestándose con la teoría de la significación expuesta en el marco de referencia.

**Tercera Fase:** corresponde al análisis e interpretación de los resultados obtenidos a nivel de objetivos generales y la vinculación directa con las dimensiones y contextos obtenidos de la investigación en relación a la significación atribuida por los usuarios de la CAJVAL al Proceso Judicial. A su vez se efectúa una interpretación de los hallazgos evidenciados producto de los resultados obtenidos en el proceso de análisis.

Cabe destacar que en el diseño metodológico se hablaba de una muestra contemplada entre 6 a 10 sujetos tipos para la aplicación de instrumentos de investigación, a lo cual, este conto con la aplicación de solo 6 instrumentos, debido a que esta presentó saturación de información, situación que se refleja en los resultados que se presentaran a continuación. A esto, se suma la realización de un focus group, más bien concebido por los profesionales como una entrevista grupal, en función de averiguar la percepción de estos acerca de cómo ven ellos a los usuarios durante el Proceso Judicial.



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



## 1. Análisis e Interpretación

### 1.1. Matriz de análisis

- Categoría de análisis: **Vulneración de Derechos**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Abogados	T. Social
<b>Vulneración de Derechos:</b> en este efecto se entiende como vulneración cuando existe trasgresión, quebrantami	No se aprecia	Hace alusión a la vulneración cometida hacia su hijo, y al arrepentimiento que existe por parte de él y su familia por haber sido el	No describe en si el hecho como una vulneración, sino más bien como un hecho traumático tanto para el como para su hija y familia.	“pasar a llevar todo lo que les pertenece en su la forma más básica y esencial”  Hace alusión la integridad de sus hijos que fue	Es difícil hablar de la vulneración, esa palabra abarca mucho, y yo vulnere los derechos de mis hijos, no de cualquier persona”	“Trasgredí sus derechos en diferentes aspectos, no solo lo agredí físicamente, sino que me descuide de el en muchas cosas, paso de ser un niño feliz, a	“Uno como mamá jamás piensa hacerles daño a sus hijos, pero el hecho de dejarlos solos y no preocuparte de sus derechos ya	“Cada una de las vulneraciones que cometen los usuarios se reflejan básicamente en el mal ejercicio del rol parental ejercido por	“Es muy recurrente que los usuarios no reconozcan la vulneración como tal, ya que están tan acostumbrados a ella, que hacen de



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



<p>ento o violación a la dignidad humana de los niños, niñas o adolescentes, en función de velar por el interés superior de cada uno de estos</p>		<p>autor intelectual de dicha vulneración.  “quizás yo cometí un error, pero son mis hijos no se merecían que yo los tratara así”.</p>	<p>“no veo lo que paso como una vulneración, estaba tan acostumbrada a vivir así, que no me daba cuenta que todo se estaba convirtiendo en un trauma no solo para la Emi sino también para mi”</p>	<p>pasada a llevar en todo ámbito.</p>	<p>Describe la vulneración en sí y la entiende como una trasgresión de derechos en su totalidad.</p>	<p>ser un niño vulnerado”  Habla de la vulneración como trasgresión y entiende que no solo se refiere a maltrato físico.</p>	<p>se convierte en una violación a sus derechos...”  Describe la vulneración como una violación, entendiendo el concepto y llevándolo a su propia realidad.</p>	<p>estos, lo que finalmente desencadena en una medida de protección en Tribunales de Familia”</p>	<p>esta una rutina y monotonía de su vida diaria, hasta que finalmente hay repercusiones”.</p>
---	--	--	--	--	--	--	---	---	--



Si bien, la vulneración de derechos es considerada tanto por los usuarios como por los profesionales del ámbito judicial y social como la trasgresión, quebrantamiento o violación a la dignidad humana de los niños, niñas o adolescentes, en función de velar por el interés superior de cada uno de estos, existe una concordancia en que cada uno de los usuarios entiende a su forma que vulnero de una u otra manera al NNA que está bajo su cuidado. Si bien, en la mayor parte de los casos la trasgresión y quebrantamiento de los derechos de los niños y niñas se vio vulnerada de manera física, existe una semejanza en los usuarios que hace que estos se den cuenta de los acontecimientos por los cuales están enfrentado un proceso judicial, situación que se contraponen de cierta forma a la opinión y comentarios expresados por las abogadas y Trabajadoras Sociales del área de Familia del consultorio jurídico de la CAJVAL, en el focus group las cuales expresan y concuerdan que los usuarios se habitúan y adecuan a dicha situación de vulneración, convirtiéndola en un estilo de vida rutinario.

Es así, que al verse efectiva una vulneración de derechos a la infancia, es que se adopta la medida de protección por parte de Tribunales de Familia, situación que busca revertir la situación en el niño, niña y/o adolescente vulnerado en sus derechos.

Desde el punto de vista de la teoría, apuntando netamente a la Convención Internacional de los Derechos del niño, la cual apunta a velar por la integridad de los NNA y al cumplimiento de las leyes en nuestro país, es que existe una disyuntiva que se refleja en opiniones y comentarios no solo de los usuarios de la CAJVAL, sino también en los profesionales, ya que si bien existe una vulneración de derechos por parte de los padres y/o cuidadores de los niños y niñas, se les termina vulnerando en otro derecho, dicha situación se refleja en los siguientes fragmentos:

**“usted tiene razón al decir que yo vulnero sus derechos a mi hija, dormía con su hermana mayor en una misma cama, no tengo una casa decente y todo eso, usted sabe, y por eso me la mandaron a un hogar, pero nadie me entendió que enviándola a ese lugar me la estaban vulnerando más, nadie en ese lugar se preocupó de darle el amor y cariño que yo en esa casa que para el tribunal vulneraba sus derechos, yo le cubría sus necesidades de atención, cariño y preocupación...” (usuario 1, CAJVAL)**



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



**“uno como profesional siempre espera que el Tribunal dicte sentencia acorde a proteger y velar por la seguridad e integridad del niño(a) vulnerado en sus derechos, pero no siempre es así, los sacan del lado de su familia, y se los llevan a un hogar, un lugar desconocido para ellos, en donde se les siguen vulnerando sus derechos” (Trabajadora social, CAJVAL)**



- Categoría de análisis: **Instituciones Colaboradoras (DAM, OPD, otros)**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Abogados	T. Social
<b>Instituciones colaboradoras:</b> Concebidas como aquellas instituciones que trabajan en conjunto con Tribunales de Familia, en función de dar	Sensaciones: para este efecto de investigación son concebidas como vivencias subjetivas, porque dependen de cada persona y su vivencia, la cual puede repercutir de manera	“me sentía nerviosa, no sabía lo que iba a pasar”  Hace alusión a la incertidumbre, a no saber que sucede y que rol cumplen las instituciones colaboradoras.	“abrirse a extraños que de una u otra forma tienes que contarles todo, volver a repetir, y ver qué dices porque te puede influir...”  hace referencia al papel que	“me hicieron sentir como una delincuente”  Refiere a la sensación de ser partícipe del proceso y cómo actúan los entes colaboradores.	Me sentí intimidada, lo único que hacían era preguntar y escribir...” Describe el rol y función de las instituciones colaboradoras en función de sus sentimientos.	No sabes que decir, que hacer que expresar en ese momento, te sientes intimidada, ya sea las Srtas. del DAM como las de la OPD, me intimidaron, me sentía	“atacada, creo que es así como más me sentí”  Alude a el trato de los profesionales de los entes e instituciones colaboradoras.	Bajo una mirada y opinión personal creo que cada usuario siente de forma distinta su participación en el DAM o en cualquier otra institución; pero hay algo	“en cada una de las entrevistas que realizo, visitas o peritajes en que me toca por una u otra razón contar con la colaboración del DAM o alguna OPD, la valoración a los usuarios



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



<p>cumpliment o y ser colaborador en el Proceso Judicial</p>	<p>positiva o negativa en la percepción de un mismo proceso.</p>		<p>juegan las instituciones y como se torna el proceso con ellas.</p>			<p>como una delincuente, me sentía como lo peor... no sé cómo describirle lo que en ese momento sentí”</p>		<p>en que concuero con ellos, el actuar del DAM en muchas ocasiones no es el apropiado y hace que el usuario no se lleve la mejor impresión de su actuar.</p>	<p>no siempre va en favor o en ayuda de estos, muchas veces miden lo superficial y no lo esencial para el NNA.”</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	---	---



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



Instituciones colaboradoras	Ser oído: entendido como el derecho de no solo ser escuchado, sino de poder expresar libremente la opinión en todo que respecta.	“Me dejaron expresarme libremente, cosa que a la fecha jamás he podido hacer en el Tribunal”	“Ellos solo escuchan lo que les conviene, no ve que con lo que uno dice elaboran los informes...”	No es fácil llegar y que a uno lo escuchen como es debido, la Srta. del DAM me escucho, a su manera pero en escucho.	“por más que quería colaborar en el proceso, mi opinión no fue tomada en cuenta, solo eran preguntas con la respuesta que ellos querían escuchar”	“difícil expresarse y que a uno lo escuchen, sin que a cada rato lo estén criticando y mirando con cara de “usted hizo eso”...”	Dicho derecho no se cumple en ningún sentido(...) si me preguntas en mi caso, a mí nunca me escucharon, nunca me tomaron en cuenta, ni siquiera porque me tenían que evaluar, para ellos era la madre	“Como abogada no es mucho lo que puedo opinar al respecto, creo que esta repuesta es mejor fundamentada por las asistentes ya que a ellas les llegan los informes del DAM, pero en más de alguna ocasión he	“hoy en día como profesionales vivimos tan adaptados al sistema que en muchas ocasiones nos mecanizamos, olvidándonos que tratamos con personas que tienen derecho a ser oídos, derecho que en estas
-----------------------------	--	--	---	--	---	---	---	---	--



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



							castigadora y punto.	escuchado a mis usuarios decirme que el DAM no los escucha ni toma en cuenta”	instituciones en la mayor parte de los casos no se cumple”
--	--	--	--	--	--	--	----------------------	---	--

En lo que respecta a la subcategoría sensaciones, se deja al descubierto un malestar y maltrato institucional, ya que se percibe y hace notar por parte de los usuarios el nerviosismo e incertidumbre presente ante instituciones que buscan colaborar al juez en el proceso, pero que a la vez no cumplen, intimidan y catalogan a los usuarios de forma negativa en el proceso.

En relación a esta categoría existe concordancia por parte de los usuarios en que en que las instituciones colaboradoras, mayoritariamente el DAM, no cumple con los usuarios en velar por el cumplimiento del derecho a ser oído, creando en los usuarios una percepción negativa en función de sus sensaciones, ya que estos sienten (perciben) que dicho derecho se ve vulnerado al no tomarse en cuenta sus palabras u opiniones o simplemente no ser escuchados dentro del proceso en que dichas instituciones se ven involucradas.



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



Dicha situación es sostenida por las opiniones de las profesionales quienes sostienen que dicho derecho por parte de las instituciones no se cumple, situación que queda al descubierto en las entrevistas y comentarios que emiten los usuarios a la hora de manifestar sus percepciones.

En lo que respecta a la teoría, y que se debe dar cumplimiento a este sobretodo en el ámbito judicial y tribunales de familia, se deja al descubierto que dicho derecho y garantía no se cumple, situación que se deja al descubierto en más de una ocasión por las manifestaciones de los usuarios entrevistados:

En esa institución por decirle así, no pude expresar lo que sentía, no me tomaban en cuenta, solo querían información para su informe. (usuario 3, CAJVAL)

Para mí no se cumplió, solo escucharon lo que les convenía a ellos, a mí no me tomaron en cuenta. (usuario 5, CAJVAL)



- **Categoría de análisis: Tribunal de Familia. Subcategoría: Proceso Judicial, sensaciones, maltrato institucional y no ser oído.**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Abogados	T. Social
Tribunal de Familia: órgano pluripersonal del estado el cual es encargado de administrar temas en el ámbito de familia	Proceso Judicial: Concebido como todo el transcurso que contempla en Proceso Judicial en sí.	“uff, es un proceso demasiado incómodo”	“Cada día que transcurre es más y más difícil, es demasiado angustiante enfrentar un proceso judicial, no solo para nosotros, también para los niños”	“es demasiado demandante y estresante, cuando empiezas no hallas la hora de que termine”	“la abogada me dijo que era un proceso lento, pero jamás imagine que tanto, es demasiado angustiante ver cómo pasa el tiempo sin poder hacer nada...”	“de un día a otro el proceso te cambia la vida, corres todo el día, es algo demasiado, pero demasiado demandante”	“largo, muy extenso, es un proceso que te desgasta no solo físicamente, cada día que avanza, te desgasta más y más, que te va dejando sin fuerzas”	“si para nosotros como abogados es demandante y estresante el proceso, me imagino para los usuarios que no saben lo que contempla dicho proceso, es largo	“más que extenso es angustiante para los usuarios y sus familias, el pasar por cada una de las audiencias que involucra el proceso, se vuelve estresante y muy triste



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



									engorroso y para los muy usuarios. extenuante”.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



<p><b>Tribunal de Familia</b></p>	<p><b>Sensaciones:</b> concebidas como la percepción de como siente el proceso en su más amplio sentido, involucrando emociones y sentimientos.</p>	<p>“Me costó asumir que estaba viviendo un proceso judicial”</p>	<p>“Desde que empecé a asistir al Tribunal, fue un proceso muy incómodo”</p>	<p>“Me sentí pésimo durante todo el proceso, es demasiado estresante y demandante”</p>	<p>“desde que me informaron que iba a enfrentar un proceso judicial fue demasiado angustiante, demandante y engorroso, no se lo doy a nadie”</p>	<p>“Estoy defraudada del proceso en general”</p>	<p>“uno siente que está viviendo una pesadilla, es muy estresante y demandante, es algo que no termina nunca, y lo peor es que tus hijos están involucrados en el”</p>	<p>“cada usuario siente de manera distinta el proceso, pero de todas formas para unos es más difícil de afrontar que para otros”</p>	<p>“las sensaciones son distintas en cada uno de los usuarios, pero si hay algo que los conecta, es que todos los usuarios que pasan por un proceso judicial, lo sienten como un proceso estresante y muy</p>
-----------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	---





Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



<p><b>Tribunal de Familia</b></p>	<p><b>Maltrato Institucional:</b> entendido como cualquier legislación, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos o bien derivada de la actuación individual de los profesionales que comporte abuso,</p>	<p>“en definitiva quede absolutamente desconfiada”</p>	<p>“no pueden volverse insensibles frente a estos casos en que están en juego los derechos de los niños”</p>	<p>“Para ellos toda la gente que llega ahí es culpable2</p>	<p>“desde un principio me hicieron sentir mal, me hicieron sentir que era una mala madre”</p>	<p>Meten a todos en el mismo saco, sin darse cuenta que somos personas, podemos cometer errores y tenemos derecho a cambiar, pero lo único que saben hacer es castigarte y atacar”</p>	<p>“no sé qué es peor, acordarte de cuando estabas chico y tus viejos te retaban, o escuchar como el juez te reta por ser una “mala madre”...”</p>	<p>No sé si llamarle maltrato institucional, yo ahí discrepo un poco, creo que es más mecanización del sistema que se adecua a cumplir normas y horarios”</p>	<p>“es evidente que existe un tipo de maltrato institucional, el Tribunal actúa como un ente castigador ante la vulneración de derechos de la infancia, pero no debería ser así, no debería solo castigar, debería</p>
-----------------------------------	---	--	--	---	---	--	--	---	--



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



	<p>negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico, la correcta maduración o que viole los derechos básicos del niño y/o la infancia.</p>								<p>fiscalizar y reparar el daño, o que en muchos casos se dicta sentencia pero después no hay un seguimiento efectivo de si la situación se reparó o no...”</p>
--	---	--	--	--	--	--	--	--	---



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



<b>Tribunal de Familia</b>	<b>No ser oído</b>	uno no alcanza a decir nada, solamente hablan los abogados, exponen los dos el caso y la jueza se remite a ...usted como se llama, donde vive, se identifica como la madre de... sí y ahí	“yo pienso que no tiene el tiempo para escucharlo a uno”	“no puedes expresar nada de lo que sientes, solo puedes decir lo que te preguntan, si hablas más de la cuenta te cortan altero”	“En el tribunal Srta. Uno no tiene derecho ni a voz ni a voto, uno no tiene derecho a ser oído, se pasan dicho derecho por alto”.	“solo escuchan lo que quieren escuchar”	“de todas las audiencias nunca han considerado mi opinión”	“si bien la ley contempla el derecho a ser oído, en los tribunales se cumple la condición de no ser oído, a mi parecer se ha mecanizado tanto el sistema, que cada vez se considera menos la opinión de las partes involucradas”	“a modo muy personal solo escuchan lo que ellos quieren, a parte tampoco pueden extenderse mucho, ni siquiera a mi como profesional me dejan explayarme mucho, en más de una ocasión me ha tocado
----------------------------	--------------------	---	--	---	---	---	--	--	---



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



		<p>queda la cosa y llaman a la próxima.</p>							<p>rendir prueba en donde solo he tenido que exponer las conclusiones de mis peritajes, sin exponer mis puntos de vista”.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	--	---

En lo que respecta a esta categoría Tribunal de Familia junto a sus subcategorías que hacen alusión al Proceso judicial, las sensaciones de los usuarios en este y el no ser oído, develan por parte de los usuarios que el Proceso Judicial en Tribunales de Familia es demandante, angustiante y estresante, dejando al descubierto nuevamente que el derecho a ser oído no se cumple dentro del Tribunal y el Proceso Judicial en sí, volviendo aún más “terrible” el paso de los usuarios por el Proceso, ya que se sienten agredidos, maltratados y vulnerados en todos sus derechos:



## Significados en el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia



porque nunca a criterio del juez va haber alguien lo suficientemente bueno para que se lo lleve y esa fue una... o sea absolutamente defraudada del sistema de familia, absolutamente defraudada y lo peor es que yo pensaba que como no todos eran psicólogos los asesores técnicos... y sí era psicólogo y pensaba lo mismo, entonces salí sorprendida, defraudada y en sensaciones... defraudada en lo profesional mío digamos, y sensaciones así, o sea no me gustaría volver a sentirme cuestionada así, sin poder siquiera defenderme y hablarle a una jueza. (usuaria 1, cajval)

Si bien desde la teoría y desde las leyes se busca dar cumplimiento a esto, la realidad refleja que no se hace, revelando así, la existencia de un proceso que no solo es demandante para el usuario, sino también para los profesionales que forman parte de este:

“en más de una ocasión no he podido rendir la prueba de mis peritajes como corresponde ya que el magistrado o magistrada me corta mi declaración y me dice: “remítase a las conclusiones del caso por favor” y es ahí en donde tú te preguntas, ¿Dónde queda mi derecho a ser oído, acaso no forma parte del proceso” (trabajadora Social, CAJVAL)

En lo que respecta a la subcategoría Maltrato institucional, queda al descubierto que los usuarios sienten de una u otra forma un tipo de maltrato institucional, ya que conciben al Tribunal como un ente castigador, situación que se sostiene en la opinión de la Trabajadora social, quine manifiesta que los usuarios ven al tribunal como Castiga, pero es el tribunal como tal quien solo se encarga de dictar sentencia y castigar a los padres y/o cuidares de los NNA,



## Significados en el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia



cuando existe una situación de vulneración, pero una vez dictada la medida de protección en la mayor parte de los casos no existe una fiscalización o un acompañamiento continuo que realmente vea si la situación se revirtió.

En relación a la norma y a la teoría existente respecto al actuar de Tribunales de Familia, si bien se contempla y se describe el actuar de Tribunales en Materias de Protección de Derechos de la Infancia, esta se cumple con el dictamen de una medida de protección al menor para revertir y/o reparar la situación de vulnerabilidad, dicho revestimiento se vuelve angustiante, maltratante e inclusive traumante para las partes.



- **Categoría: Operadores Judiciales y/o Sociales**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		<i>Usuario 1</i>	<i>Usuario 2</i>	<i>Usuario 3</i>	<i>Usuario 4</i>	<i>Usuario 5</i>	<i>Usuario 6</i>	<i>Abogados</i>	<i>T. Social</i>
<b>Operadores Judiciales y Sociales</b>	No se visualizan subcategorías	“he vuelto a confiar, gracias a ustedes”	“Son indispensables, cada uno de ustedes y de los abogados”	“Uno llega acá y lo reciben sin discriminar...”	“Operadores judiciales, yo les diría ángeles, porque me acompañaron y no me dejaron sola”	“sin la CAJVAL no tendría a mis niños	“sin ustedes hubiese sido imposible enfrentar este proceso sola”	“nosotros como operadores judiciales nos limitamos a realizar nuestra labor de otorgar un acceso a la justicia y defensa a las personas de escasos recurso”	“como trabajadora social en estos años que llevo trabajando en la corporación me he dado cuenta que los usuarios confían en nuestra labor, ya que ellos ponen todo en nuestras



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



									manos... nos preocupamos siempre de dignificar a la persona en el sentido más amplio de la palabra”
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

En lo que a esta categoría se refiere cada uno de los operadores sociales y judiciales de la CAJVAL son concebidos de manera positiva por los usuarios de esta, lo que se refleja en las apreciaciones y percepciones de hacia estos, ya que revelan que sin la ayuda de estos el proceso no hubiese sido posible o hubiese sido mucho más demandante, lo que se refleja en el siguiente fragmento, situación que es respaldada por los profesionales de la CAJVAL que hacen ver que no por que el usuario sea de escasos recursos, se tiene que menospreciar su condición, haciéndose presente la figura del trato digno.



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



“Ustedes como institución son buenos, nada que decir, la abogada y las niñas que la acompañan, son indispensables cada uno de ustedes y de los abogados. Cuando uno llega a la corporación viene todo desorientado, pero la señorita Karina creo que se llama la del mesón ¿cierto?, ella es muy amable, uno llega acá y lo reciben sin discriminar” (Usuaría 2, CAJVAL)

“Nos preocupamos siempre de dignificar a la persona en el sentido más amplio de la palabra” (Trabajadora social, CAJVAL)

En lo que respecta a la teoría se respalda la situación de cumplimiento en el acceso a la justicia y la entrega de defensa a quienes lo necesiten, dejando en evidencia la no existencia de discriminación y cumplimiento de la ley en toda su cabalidad.



- **Categoría de Análisis: Repercusiones a nivel Familiar**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Abogados	T. Social
<b>Repercusiones a nivel Familiar:</b> entendido como los cambios, efectos y sucesos que se desprenden a nivel familiar con el ingreso al Proceso Judicial	No se desprenden subcategorías	“quede sola, enfrente esto sola, sin marido, hijos, sin nadie”	“todo cambio, de desayunos y momentos en familia, pasamos a audiencias y terapias de pareja...”	“simplemente colapsamos”	“nos desmorono como familia, nos quebró y nos unió”	“ahora mi familia solo es mi hijo, solo el” “no me creyeron, me dijeron loca..., ya no tengo familia”	“nuestro sistema familiar cambio por completo,	“la familia se desordena entera, muchos pierden trabajos, hijos e inclusive matrimonios, ya que se culpan los unos a los otros”	“siempre el verse enfrentados a un proceso judicial trae repercusiones, no solo a nivel familiar, sino a nivel personal, socia, económico, entre otros, se te desordena todo, eso se



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



									refleja en cada una de las visitas y testimonios de los usuarios...”
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

En lo que respecta a esta categoría se deja en evidencia que las repercusiones a nivel familiar se asemejan en cada uno de los usuarios entrevistados, ya que estos manifiestan que, al verse enfrentados a un Proceso Judicial en Tribunales de Familia, se incurre en un desequilibrio que irrumpe desde el primer momento a nivel familiar:

Es doloroso y triste decirlo, perdón que llore, pero me da pena, ahora mi familia solo es mi hijo, solo él, él fue el único que no me dio la espalda. Perdí mi matrimonio de 25 años, por culpa de mi hija, por culpa de las fotos que le mandé en ropa interior a este hombre mayor, no me creyeron, me dijeron loca, me dejaron sola, me abandonaron mis hijos, ya no tengo familia.



## Significados en el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia



Dicha situación es avalada por los profesionales ya que estos manifiestan en sus opiniones, que desde que los usuarios ingresan a la Corporación se hace notar un desequilibrio no solo a nivel personal, sino que afecta toda su vida cotidiana:

“siempre el verse enfrentados a un proceso judicial trae repercusiones, no solo a nivel familiar, sino a nivel personal, social, económico, entre otros, se te desordena todo, eso se refleja en cada una de las visitas y testimonios de los usuarios...”



- **Categoría de Análisis: Maternidad / Paternidad**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios								
		Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Abogados	T. Social	
<b>Maternidad Y Paternidad</b>	No se presentan	“no fui una buena mamá”	“representé que soy una buena madre”	“yo soy mamá y na´que amiga”	“aprendí a darme cuenta”	“entendí que el ser papá es más importante que todo”	“me cuestione mucho mi rol de mamá”	“la mayoría de los casos que presentan medidas de protección en infancia es por el mal ejercicio de los roles parentales, situación que queda al descubierto en el motivo	“ los usuarios que presentan medidas de protección en infancia y se ven enfrentados a un proceso judicial en Tribunales de Familia, en la mayoría de los casos por no decir en su totalidad	



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



									de las causas...”	no ejercen su rol parental e incurren en negligencias debido a que no presentan un desarrollo de sus habilidades parentales...”
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------	---

En lo que respecta a la categoría Parentalidad y marentalidad, se hace ver un sentimiento de culpabilidad y reflexión acerca del ejercicio parental y marental de los usuarios, situación que se debe en la mayoría de los casos al mal ejercicio de los roles parentales.

Dicha situación es avalada por los profesionales, explicando que no existe en los usuarios un uso correcto de habilidades parentales, cayendo en la incompetencia parental que finalmente repercute en que el Tribunal de Familia dicte una medida de Protección al NNA que está bajo su cuidado personal.

“la mayoría de los casos que presentan medidas de protección en infancia es por el mal ejercicio de los roles parentales, situación que queda al descubierto en el motivo de las causas...”

- **Categoría de análisis: Genero**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Abogados	T. Social
<b>Genero</b>	No se refleja subcategoría	“o sea, a mí no, a mi señora”	“todo lo que hace una mamá lo hago yo...”	“trabajo o no trabajo”	“los hombres no hacen aseo, para eso están las mujeres”	“déjate de perder el tiempo y hacer webadas”	“siempre me hizo sentir menos que el”	“En temas de Familia siempre se hace presente el tema de género, sobretodo en la estigmatización que todavía existe hacia la mujer	“en lo que respecta a este punto, es sabido por nosotras como profesionales que hay una mirada de menosprecio hacia la mujer, en donde se le atribuyen solo tareas



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



								como dueña de casa”	destinadas a la crianza y labores del hogar, son menos los casos donde las labores y roles son compartidos”
--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------	---

En lo que respecta a esta categoría se deja al descubierto que en temas judiciales existe una mirada de Genero, mirada que se refleja en las opiniones y fragmentos de los usuarios entrevistados, lo que revela que todavía vivimos en una sociedad machista en donde a la mujer se le atribuyen labores del hogar y crianza de los hijos, y que la figura del hombre sigue siendo como la de sostenedor del hogar:

Mi marido siempre miro en menos lo que yo hacía, ahora me sustento de esto pos señorita, mire estos monederos los hago yo, los coso a mano, todo hecho por mí, así me entretengo y gano mis Luquitas, pero mi marido, me decía déjate de perder el tiempo y hacer webadas, porque para el todo lo que yo hago son webadas.  
(usuaria 6, CAJVAL)

Los niños no cooperan en nada, entonces eso un día me sacó de quicio y le aforre al Jony; y ahí quedo la grande porque se metió mi suegra quien hizo la demanda pos, por no haberle pegado al niño y me grita como se te ocurre pegarle al niño, está bien que este grande ya, pero los hombres no hacen aseo, para eso están las mujeres.  
(Usuaría 4, CAJVAL)



## Significados en el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia



Es así, que dicha situación se respalda en las opiniones de las profesionales que hacen ver que no porque se esté enfrentado un proceso judicial hay una inexistencia de prejuicios generados por la sociedad a nivel cultural, la estigmatización existente hacia el papel femenino y masculino y los roles atribuidos a estos se dejan notar en cada uno de los ámbitos de la justicia, situación que se vuelve respaldar y sustentar en la teoría de la significación, ya que cada significado es construido por las experiencias y contextos en que se desenvuelven a diario las personas, si bien hay sentidos y apreciaciones que se asemejan, cada uno de los usuarios significa de forma distinta su paso por el Proceso judicial, pero deja al descubierto que dicho paso está marcado por experiencias que tienen relación con la violencia de Género.

“En temas de Familia siempre se hace presente el tema de género, sobretodo en la estigmatización que todavía existe hacia la mujer como dueña de casa” (abogada CAJVAL)



- **Categoría de análisis: jueces y juezas**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		<i>Usuario 1</i>	<i>Usuario 2</i>	<i>Usuario 3</i>	<i>Usuario 4</i>	<i>Usuario 5</i>	<i>Usuario 6</i>	<i>Abogados</i>	<i>T. Social</i>
<b>Jueces y Juezas</b>	No se observa subcategoría	“yo tenía bien mala calificación de los hombres”	“una jueza súper amargá”	“las juezas son terribles”	“son lineales, no tiran para ningún lado, bueno y tienen que ser así”	“como que se ensaña con uno”	“me trato muy bien el juez a diferencia de la jueza que solo me dijo que fui una mala madre, en palabras resumidas ella me ataco”	“es sabido que hay jueces que son mayor estrictos que otros, por ende los usuarios tienden a catalogar y distinguir jueces de juezas”.	“existen grandes diferencias de un juez a otro, sobre todo si te toca en un juicio un magistrado o una magistrada, es como que queda en evidencia una



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



									diferencia de genero evidente”
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------------------------

En lo que respecta a esta categoría de análisis, se deja al descubierto que los usuarios manifiestan una diferencia en el trato de un juez a una jueza, situación que se respalda con la opinión de las profesionales y en donde una vez más se deja al descubierto la diferencia de género existente en los papeles atribuidos a la figura femenina y masculina.

Otro punto importante a destacar, es que dicha categoría se vincula y relaciona directamente con la subcategoría de Tribunales de familia que hace alusión al maltrato institucional existente en el Tribunal, ya que se refleja una gran diferencia en el trato de un juez a el trato de una jueza

la segunda vez me tocó un juez, que a pesar que es hombre, porque yo tenía bien mala calificación de los hombres, eh no, dijo que no, que ella tenía que estar con su mamá, porque no era bueno, que si se iba internada al otro día se iba a escapar, que lo mejor era que estuviese con su madre, eso lo dijo un hombre. (usuaria 1, CAJVAL)

Uff, como le explico sin que se mal entienda, la jueza que nos todo es una jueza súper amargá, pesa, me dijo que como se me ocurría estar pidiendo a mi hija, si sabía que iba a seguir en el hogar (usuaria 3, CAJVAL)



- **Categoría de análisis: Dios**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		<i>Usuario 1</i>	<i>Usuario 2</i>	<i>Usuario 3</i>	<i>Usuario 4</i>	<i>Usuario 5</i>	<i>Usuario 6</i>	<i>Abogados</i>	<i>T. Social</i>
<b>Dios</b>	No se aprecia	“desde un principio, todo lo deje en sus manos”	No manifiesta ni hace alusión a la categoría	Desde un principio es angustiante y estresante, pero gracias a mi señor, he ido tomando fuerzas para seguir adelante.	No manifiesta ni hace alusión a la categoría	No manifiesta ni hace alusión a la categoría	Todo pasa por algo Dios sabe por qué hace las cosas	“es normal que los usuarios atribuyan las cosas a que Dios sabe por qué hace las cosas tratando de justificar lo sucedido”	“los usuarios se aferran a su fe, y es respetable, pero cada uno de ellos sabe que lo sucedido no es por obra del divino”

En lo que respecta a esta categoría, se deja al descubierto que parte de los usuarios que formaron parte del proceso de investigación atribuyen su paso por el Proceso Judicial a la figura y destino de Dios, situación que no es avalada por los profesionales ya que se sabe que todo acto trae consecuencias, para este caso en particular, esto se refleja en el mal ejercicio parental que arrastra consigo la presencia de una medida de Protección en infancia.



- **Categoría de análisis: Lo que aprendí**

Categoría de Análisis	subcategoría	Datos de entrevistas más relevantes de usuarios							
		Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Abogados	T. Social
<b>Lo que aprendí</b>	No se aprecia	<i>“eso me ha servido para aprender que tengo que tenerla más juntita a mí y no ser tan permisiva”</i>	<i>“He aprendido que no debo ser tan consentidora”</i>	<i>“ me doy cuenta que estoy fallando”</i>	<i>“debo pensar mejor las cosas antes de actuar”</i>	<i>“a pesar de todo lo traumante que ha sido el proceso, he sacado un aprendizaje significativo de la situación”</i>	<i>“estoy aprendiendo a controlarme, a no ser tan impulsiva”</i>	<i>“es evidente que cada usuario aprende dentro del proceso, a veces les cuesta, pero finalmente sacan un aprendizaje positivo de la situación”</i>	<i>“ojala pudiésemos decir como profesionales que después de un proceso judicial los usuarios cambian, en la mayoría de los usuarios esto ocurre, pero hay casos en</i>



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



									donde se sigue cometiendo vulneración y enfrentan un proceso tras otro”
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Para esta categoría, se observa que los entrevistados en su totalidad obtienen un aprendizaje positivo tras enfrentar o estar enfrentándose a un proceso judicial, situación que se respalda en la ley de Tribunales de familia y la convención de los derechos del niño que busca velar por la integridad de estos y reparar las situaciones de vulneración en la que se han visto involucrados los NNA víctimas de dichas vulneraciones, que cuentan con medidas de protección en infancia.

La significación atribuida a la experiencia, en función a el aprendizaje obtenido tras el paso por el Proceso Judicial, se evidencia en cada uno de los relatos de las entrevistas, que dejan al descubierto la experiencia y la intención de cambio por parte de los usuarios:



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



Aprendí que no puedo llegar y cachetear a mis hijos, porque no es sano para ellos ni para mí, debo pensar mejor las cosas antes de actuar y contar hasta 1000.

yo creo que los papás nos equivocamos mucho cuando somos muy permisivos o todo lo contrario, los extremos siempre son malos y eso, *eso me ha servido para aprender que tengo que tenerla más juntita a mí y no ser tan permisiva.*

Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia

## 1.1. Resumen de los Principales hallazgos encontrados en la matriz de datos cualitativos

Categoría: vulneración	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Asociado a la dinámica familiar.</li> <li>❖ Problemáticas individuales (consumo de OH y drogas).</li> <li>❖ Institucionalización.</li> <li>❖ Vivencias de abandono.</li> <li>❖ Indefensión / vulnerabilidad.</li> <li>❖ Responsabilidad materna/paterna en la crianza.</li> <li>❖ Tránsito de límites.</li> <li>❖ Daño / vivencia traumática.</li> <li>❖ - Crianza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Vinculación de la vulneración al</li> <li>❖ consumo de OH y THC.</li> <li>❖ Medios correctivos de la conducta /</li> <li>❖ patrones de crianza.</li> <li>❖ Historia vital.</li> <li>❖ Factor transgeneracional.</li> <li>❖ Género.</li> <li>❖ Importancia de escuchar a los niños.</li> <li>❖ - Negligencias.</li> </ul>

Categoría DAM e Instituciones Colaboradoras (Sensaciones)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Angustia y tensión inicial.</li> <li>❖ Aprobación externa (operadores sociales).</li> <li>❖ Trato de los Operadores. Soc.</li> <li>❖ Espacio de desahogo.</li> <li>❖ Ser escuchado.</li> <li>❖ Acogedor.</li> <li>❖ Cuestionamiento propio.</li> <li>❖ Ponderación de la evaluación.</li> <li>❖ Utilidad del procedimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Generación de un cambio en la entrevista.</li> <li>❖ Prejuicio hacia el evaluador (perito).</li> <li>❖ Buen trato y mal trato en la evaluación.</li> <li>❖ Prejuicio hacia el maltrato.</li> <li>❖ Temor al resultado de la evaluación.</li> <li>❖ Espacio de reflexión en la evaluación.</li> <li>❖ Comparación entre los ambientes (DAM-Tribunal).</li> <li>❖ - Espacio de escucha hacia los niños.</li> </ul>

### Categoría DAM e Instituciones Colaboradoras(Ser Oído)

- ❖ **Comparación entre los ambientes (DAM-Tribunal).**
- ❖ **Desahogo.**
- ❖ **El DAM es el intérprete.**
- ❖ **Espacios de conversación mínimos**
- ❖ **No se permite explayar la situación.**
- ❖ **inexistencia de Sensibilidad profesional.**
- ❖ **no Sentirse acogido.**

### Categoría Tribunal

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Engorroso.</li> <li>❖ Incómodo.</li> <li>❖ Mal funcionamiento.</li> <li>❖ Poca claridad en la información.</li> <li>❖ Informalidades en el procedimiento judicial.</li> <li>❖ Intimidación.</li> <li>❖ Predisposición de los jueces.</li> <li>❖ Rigidez en el procedimiento.</li> <li>❖ Funcionamiento inflexible.</li> <li>❖ Defraudaciones.</li> <li>❖ El poder del sistema.</li> <li>❖ Insensibilidad en el tribunal.</li> <li>❖ Mecanismo perverso.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Instrumentalización en el operar de los jueces.</li> <li>❖ Contexto vulnerador.</li> <li>❖ Ambiente impersonal.</li> <li>❖ Empatía entre pares.</li> <li>❖ Sentirse cuestionado.</li> <li>❖ Enjuiciamiento.</li> <li>❖ Disconformidad con el servicio.</li> <li>❖ Poco acogedor.</li> <li>❖ Desconocimiento del proceso.</li> </ul> |
|---|--|

### Categoría Tribunal - Sensaciones

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· Prejuicio.</li> <li>· Disconformidad.</li> <li>· Comparaciones con infractores de ley.</li> <li>· Desconfianza ante el procedimiento.</li> <li>· Sentimiento de ser cuestionados en su ser y no en su rol.</li> <li>· Comparación “me tratan o me siento como delincuente”.</li> <li>· Cuestionamiento constante.</li> <li>· Cuestionamiento incoherente, lo legal VS lo personal.</li> <li>· Cuestionamiento sobre el rol.</li> <li>· Asociación entre el tribunal y la delincuencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Prejuicios con los usuarios del tribunal.</li> <li>· Humillación / menoscabo.</li> <li>· Falta de empatía de los funcionarios.</li> <li>· Experiencia traumática / frustrante.</li> <li>· Comparación de ambientes</li> <li>· Contexto adverso.</li> <li>· Sentimientos de culpabilidad.</li> <li>· Experiencia de corte en el normal desarrollo del ciclo familiar.</li> <li>· Resignificación de la experiencia.</li> </ul> |
|--|--|



### Categoría tribunal- NO ser Oído

- ❖ Invisibilización del ser.
- ❖ Abogados CAJVAL son los intérpretes.
- ❖ Falta de tiempo para ser escuchado en el tribunal.
- ❖ Sentirse culpable.
- ❖ Ambiente cortante (tribunal).
- ❖ “no tenemos derecho a voz ni a voto”.
- ❖ Contexto adverso en el tribunal.
- ❖ Ser escuchado.

### Categoría tribunal- Maltrato institucional

- |  |  |
|--|--|
| ❖ Desconfianza ante el tribunal.         | ❖ Maltrato de los funcionarios.          |
| ❖ Insensibilización de los funcionarios. | ❖ Comparación de contextos DAM Tribunal. |
| ❖ Exposición a contextos vulneradores.   | ❖ “allá todos somos culpables”           |
| ❖ Sentirse ajeno al tribunal.            | ❖ Estereotipos negativos.                |
| ❖ Funcionarios déspotas.                 | ❖ Ambiente hostil.                       |
|  | ❖ Invalidación de la persona.            |

### Operadores sociales / judiciales

- ❖ Responsabilidad del estado.
- ❖ Preocupación por la infancia.
- ❖ Existencia de los operadores sociales.
- ❖ Validación de los operadores sociales.
- ❖ Hogar como espacio de daño (institucionalización)

### Repercusiones en la vida familiar

- ❖ Reestructuración en la dinámica familiar.
- ❖ Crisis no normativa en el ciclo vital familiar.
- ❖ Utilidad familiar.
- ❖ Evento traumático.
- ❖ Resignificaciones.
- ❖ Desconocimiento de los operativos sociales.
- ❖ Prejuicios / enjuiciamiento



### Paternidad / Maternidad

- ❖ Reestructuración de la familia.
- ❖ Cuestionamiento al rol materno / paterno.
- ❖ Validación del rol.
- ❖ Sentimientos de culpa.
- ❖ Cuidados iniciales.

### Género

- ❖ Descripciones del género.
- ❖ Estereotipos.
- ❖ Roles.
- ❖ Distribución de tareas en el hogar.
- ❖ Vida laboral.
- ❖ Sentimientos de culpa.
- ❖ Rol materno /nutridos.
- ❖ Vulneración asociada.

### Jueces y Juezas

- ❖ Diferencias de opinión entre Jueces y juezas
- ❖ Prejuicio hacia las Juezas

### Dios

- ❖ Explicaciones religiosas de las experiencias asociadas a la vida cotidiana y asociadas a las experiencias vivenciadas en el circuito socio judicial.

### Lo que aprendí

- ❖ Aprendizajes familiares.
- ❖ Comunicación familiar.



## 2. Hallazgos

En relación al objetivo específico que dice relación con explorar el significado de los usuarios de la CAJVAL respecto a su situación familiar tras el paso por el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia. los resultados obtenidos respecto de la aplicación del instrumento de recolección de datos permiten inferir que, la situación familiar es significada por los referentes parentales respecto a la “responsabilidad en la crianza materna y paterna”, es decir referido a cuidados y protección inadecuados así como el uso de medios correctivos abusivos por parte de los adultos responsables, vinculado específicamente a malos tratos hacia los NNA.

Asimismo los actores involucrados coinciden en que esta vivencia también es atribuida al consumo y abuso de drogas y alcohol, por parte de los adultos responsables señalándola como una “problemática individual” que afecta y produce descuido o trato negligente hacia los NNA.

Los entrevistados señalan y comprenden la vulneración como “vivencias de abandono e indefensión” de los NNA, por parte de los referentes parentales, evidenciado principalmente en la institucionalización de los niños, niñas y adolescentes, como experiencia de daño y no de protección y cuidado que sustituyan la atención familiar.

Existe una significación compartida en asociar la vulneración en relación a “daño o vivencia traumática” y “transgresión de límites” caracterizado por situaciones de perjuicio, abuso físico o mental, descuido o trato negligente que en situaciones descritas por ellos es originada por familiares cercanos o por el o los adultos responsables.

Cabe destacar que en los hallazgos obtenidos los referentes parentales significan y resignifican la “importancia de escuchar a los niños” como un factor que disminuiría el riesgo de experimentar situaciones de vulneración hacia estos, y que es destacado al momento de significar la vulneración como tal en comparación a tiempos anteriores.

Junto a ello se señala además el “genero” como factor no determinante al significar la vulneración en niños o niñas.

Surge como hallazgo individual y compartido en los/las sujetos entrevistados que el paso por el proceso Judicial conlleva vivencias significativas a nivel familiar. Estas dicen relación con que se genera una reestructuración en la dinámica familiar, puesto que pasar por este proceso se posiciona como una crisis no normativa en el ciclo vital familiar, significándola como una experiencia traumática, generando por ejemplo un cuestionamiento en los roles materno y paternos desempeñados, sentimientos de culpa, lo que



conlleva a una reflexión y posterior resignificación en torno al ejercicio del rol. Finalmente, los entrevistados y entrevistadas le otorgan utilidad al proceso judicial, generando aprendizajes familiares significativos, los que tienen impacto directo en la comunicación familiar.

Sobre el objetivo específico de la presente investigación, que dice relación con determinar la significación de los usuarios de la CAJVAL respecto al paso por el Proceso Judicial en Tribunales de familia por Materias de Protección en Infancia, los resultados obtenidos se categorizaron en dos apartados, uno de los cuales dice relación con las sensaciones experimentadas por los adultos responsables antes, durante y después de Proceso judicial para el caso de las causas terminadas. Por otra parte, se obtuvo información relacionada con el Ser Oído, situación que queda al descubierto en las interpretaciones descritas en la matriz de análisis anterior. En lo que concierne a la categoría de las *Sensaciones*, se pudo constatar que la primera de ellas, se relaciona con el sentimiento de angustia y tensión inicial, ello se relaciona con el paso anterior -en muchos de los casos-, por el contexto del Tribunal, el cual es significado como un ambiente hostil e intimidante. Con esa experiencia, las personas que pasan por la evaluación del DAM, presuponen que el ambiente será el mismo experimentado en el Tribunal, es por ello que, la etapa previa a la evaluación es tensionante en sí misma, sumado a ello, la existencia de tener que ser “aprobado” por un organismo externo. En la mayoría de los casos entrevistados, la aprobación externa es un tópico que se reitera, dado que de ésta aprobación depende, en muchos casos, la resolución final esgrimida por el Juez de Familia.

Cabe destacar que la sensación inicial ante el proceso es de tensión y angustia en casi la mayoría de los entrevistados, situación que da un vuelco inesperado al momento de llegar al punto de análisis de los operadores judiciales, ya que se manifiesta de inmediato una sensación de alivio y respaldo de la institución ante el hecho de enfrentar dicho proceso, situación que se manifiesta en diversas manifestaciones como un ente de desahogo y apoyo.

Esta sensación de desahogo, se encuentra acompañada con la vivencia de *abrirse a extraños*, los cuales van a tomar determinaciones sobre la vida futura de los NNA involucrados en el proceso. Conjuntamente con ello la entrevista misma produce sensaciones adversas, ya que por una parte la experiencia se significa como *ser escuchado* y ser tratado de forma distinta que en el Tribunal, de igual forma, se tomarán decisiones importantes y vitales para la familia y los NNA a su cargo.



En lo que respecta a la categoría *Ser Oído*, los participantes de la presente investigación, rescatan y significan la experiencia de ser usuarios de la CAJVAL y el poder ser defendido por los abogados de esta, como un espacio donde son escuchados y se les permite *desahogarse*. Este desahogo dice relación con la imposibilidad de explicar su vivencia en el espacio de audiencia preparatoria en el Tribunal, como contraposición a ello, el espacio de entrevista para el caso de la corporación en la entrevista de primera atención (EPA) que facilita la expresión individual respecto de la vulneración de derechos, la historia individual y familiar.

Nuevamente la comparación entre los ambientes Tribunal-CAJVAL, cobra relevancia, esta vez no en las *sensaciones* vivenciadas en ambos espacios, sino, a la capacidad de los profesionales de escuchar, o posibilitar el diálogo -*Ser Oído*-, frente a la incapacidad de comunicar lo que se quiere decir -(*No*) *Ser Oído*-. Esta dualidad en la capacidad de escucha, pone en evidencia la diferencia percibida en los ambientes, si bien, la mayoría de los entrevistados puede comprender que el espacio de Tribunal es una instancia seria y burocrática, no logran comprender por qué no se les escucha en dicha instancia, significando esa vivencia como adversa, cortante, culpabilizante, donde *“no se tiene derecho ni a voz ni a voto”*.

Los usuarios entrevistados reconocen y atribuyen que es responsabilidad del estado que exista la preocupación por los derechos de los NNA, identificando dentro de estos operadores sociales, la OPD, al DAM, al PIB, a Hogares de Protección, a Tribunales de Familia e inclusive la misma CAJVAL. Dichas instancias son validadas por las familias, en base a la intervención que reciben en estos espacios, sin embargo, esto no ocurre lo mismo con los Tribunales de Familia –lo cual fue explicado en la categoría correspondiente- y Hogares de Protección, dado que estos son significados como espacios vulneradores y de mayor daño para los niños que son institucionalizados.

Cabe señalar que a modo pedagógico los hallazgos de ésta investigación fueron agrupados con la finalidad de entregar un ordenamiento de la información recabada, sin embargo cada categoría se encuentra interrelacionada.

Los resultados en general, permiten inferir que el paso por esta instancia es significada por los usuarios como un momento *“traumático, estresante y frustrante”*, el cual se puede clasificar en distintas esferas: En primera instancia, que dice relación al *“Proceso”*, los actores coinciden en manifestar que el proceso judicial en sí se torna engorroso, con poca claridad del procedimiento, con existencia de una rigidez del sistema y escasa empatía por parte de los funcionarios de dicha entidad, lo cual vivencian en la interacción



con los distintos funcionarios, desde el Juez o Magistrado, pasando por los abogados, Consejeros Técnicos y administrativos.

En segunda instancia, la que dice relación con las “Sensaciones”, los actores coinciden en manifestar a través de su discurso diferentes sensaciones, aludiendo en términos generales a una experiencia de intimidación y prejuicio, donde principalmente el cuestionamiento y/o enjuiciamiento por parte del sistema, apunta a su ser, a su rol y a su capacidad como referente parental responsable y capaz. Es relevante destacar que los sujetos entrevistados presentan sus experiencias compartidas de sentirse tratados como delincuentes y culpables de “algo”.

En tercera instancia, relacionada con la subcategoría de “No Ser Oído”, los usuarios coinciden en manifestar la falta de escucha por parte del Tribunal y todos los actores involucrados en este, significándola como una experiencia de “falta de tiempo y un ambiente cortante”, en suma su vivencia es haber sido invisibilizados como participantes del proceso judicial, sin ser tomados en cuenta frente a las resoluciones finales.

En última instancia, la cual dice relación con el “Maltrato Institucional”, los actores coinciden en describir el espacio judicial como “un contexto vulnerador y un ambiente hostil”, atribuyéndole además un carácter maltratador a dicha experiencia, la cual principalmente está caracterizada por la insensibilidad que perciben de parte de los funcionarios, donde su mayor vivencia es sentirse ajenos al sistema dado al constante encasillamiento negativo por parte de los operadores judiciales, como por ejemplo, “sentirse todos dentro del mismo saco”. Esta categoría se encuentra directamente relacionada con la categoría Tribunal y Operadores sociales/judiciales, sin embargo se evidencia una significación en oposición, ya que los entrevistados hacen mención a la ausencia de un mejor trato por parte de Tribunales de Familia, rescatando el espacio acogedor y humanizado por parte de los operadores.

Estos significados anteriormente descritos y comunes a todos los sujetos entrevistados, permiten concluir que el paso por el proceso Judicial se transforma en una experiencia en donde éstos no se sienten participes del mismo y además significan dicha experiencia como vulneradora y maltratante. Es posible extrapolar entonces, ante los hallazgos extraídos de ésta investigación, los siguientes cuestionamientos: ¿Qué sucede con el principio de desformalización del proceso?, ¿Qué sucede con el procedimiento oral por oposición a lo escrito? ¿Qué sucede con el principio de inmediatez de las causas? ¿Qué pasa con el principio de colaboración entre las partes y/o actores del proceso? En suma, ¿Qué sucede con los principios rectores de los Tribunales de Familia?



Si bien existen significados relacionados con la categoría Tribunal, que tienen que ver con el funcionamiento interno de dicha entidad, surge una clara diferencia entre el trato que ejerce un magistrado masculino, al trato que ejerce un magistrado femenino, lo cual es significado por la vivencia particular y compartida por las entrevistadas, quienes sentían cuestionado su rol materno y protector por parte de las magistradas; por otro lado, significan la vivencia del ejercicio del magistrado con una mayor empatía hacia su situación particular. Por último, existe de parte de las entrevistadas un “prejuicio” hacia las magistradas, el cual se relaciona con el trato que esperan recibir por el hecho de compartir género (buen trato).

## 2.1. Discusión de los Hallazgos

En el presente apartado se expondrá, a modo sucinto, la vinculación teórico conceptual, en lo que concierne a las categorías de análisis expresadas en la presente investigación.

Para comenzar, retomaremos los cuestionamientos esgrimidos en el apartado anterior, lo cual tiene relación con el tribunal y su funcionamiento. Si bien se ha especificado claramente –desde la ley–, el funcionamiento específico del mencionado Tribunal, con las normativas vigentes, procedimientos a seguir y las competencias del mismo, en el intertanto, ocurren una serie de situaciones que, afectan directamente a los usuarios del servicio, el cual es significado claramente, como un proceso engorroso y burocrático, elementos que se pretendían abolir con el actual funcionamiento del Tribunal de Familia. Indistintamente con la sensación de un procedimiento “engorroso” se ha verificado –en las entrevistas–, que el proceso de evaluación judicial, vivenciado en el Tribunal de Familia, es significado como un evento “traumático” y “vulnerador”, en el sentido que, mientras se está en audiencia preparatoria, se asiste a solicitar información o en audiencia de juicio, las personas (usuarios) se sienten ignorados por completo, trasgredidos en sus derechos intrínsecos y cuestionados en el ejercicio del rol que ejercen (adultos responsables de NNA a su cargo).

Independiente de ello, del (mal)trato ejercido por la instancia judicial, los entrevistados evidencian claramente, dificultades en el proceso, por ejemplo; con el principio de desformalización, que profesa, que las cláusulas sacramentales o fórmulas rituales no pueden constituirse en un obstáculo para la prosecución del procedimiento; sin embargo, ello no ha de importar la absoluta ausencia de formas procesales para la realización de las actuaciones



## Significados en el Proceso Judicial en Tribunales de Familia por Materias de Protección en Infancia



procesales y el cumplimiento de las diligencias judiciales. En contraposición a ello, los entrevistados argumentan lo engorroso y complejo del procedimiento, la incomprensión del momento en el que se encuentran, puesto que no se les explica –con palabras entendibles-, qué está ocurriendo y qué significa cada momento en la audiencia.

En otro sentido, pero en la misma línea explicativa, lo que respecta al principio de la oralidad, la que pretende simplificar y otorgar “velocidad” al sistema judicial, ya sea en la demanda, en la presentación de la prueba o en la presentación de la pericia efectuada por el DAM, podemos observar que se contradice epistemológicamente en el principio, ya que, según la información revelada por los usuarios, quienes son testigos presenciales del proceso, informan que los Magistrados, Curadores Ad Litem y los Consejeros Técnicos, carecen del ejercicio de este principio, puesto que se han sentido ignorados y devaluados como seres humanos, ni siquiera como padres o adultos responsables de NNA a su cargo. Ya que al sentirse cuestionados en el ejercicio de su rol –entre muchos otros cuestionamientos-, la crítica contribuye a distanciarse de la utilidad que puede llegar a brindar el espacio judicial.



CAPÍTULO VI:  
*Propuesta*  
*De*  
*Intervención*

“Nunca es demasiado tarde para tener una  
infancia feliz”.

Tom Robbins



<b>Nombre de la Propuesta</b>	“Taller de fortalecimiento de habilidades parentales y medidas de protección”.
<b>Fundamentación de la Propuesta</b>	<p>La inquietud de realizar estos talleres surge de la observación de los procesos vivenciados por nuestros usuarios respecto de las medidas de protección a favor de los niños a su cargo, principalmente referido al desconocimiento de las personas de lo que implica que sus hijos cuenten con una medida proteccional en el Tribunal de Familia y sean ingresados a hogares de protección. Al mismo tiempo, se observa desconocimiento respecto del proceso judicial y la participación de las distintas instancias y redes sociales en éste, como el DAM, los PIB, PIE, Corporación de asistencia judicial y otras instancias de SENAME, lo que genera aun mayor angustia y confusión en las personas que enfrentan una situación judicial de este tipo.</p> <p>Por lo tanto, consideramos necesario informar a las personas respecto de este proceso judicial, aclarar dudas respecto de las instancias que participan en él y los efectos que puede producir al interior del grupo familiar que los niños cuenten con una medida de protección en el Tribunal de Familia.</p>
<b>Estrategias de Intervención</b>	<p>las estrategias que se utilizarán en la intervención se basan en la realización de sesiones <b>socio-educativas, socio-reflexivas y socio-recreativas</b>, éstas con la finalidad de pretender lograr los objetivos que a continuación se declararan en el siguiente apartado.</p> <p>Con estas estrategias se pretende que los y las adolescentes que asisten al área, adquieran nuevas herramientas, de tal manera de mejorar su situación actual a</p>

	<p>través de la introspección, la educación informal y de instancias recreativas.</p>
<p><b>Técnicas a utilizar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Atención y Escucha; Respeto:</b> Atender es la capacidad de escuchar con interés y con respeto a la persona que nos comunica algo y además demostrárselo, por lo tanto atender no sólo se relaciona con el escuchar sino que además tiene que ver con el acto de demostrar de forma respetuosa al otro que lo estamos haciendo. Para la intervención a realizar se torna indispensable esta técnica, ya que si no se aplica, la consecución de los objetivos es difícil de lograr, siendo necesario que tanto los integrantes del grupo, como la Alumna en práctica, desarrollan y utilizan esta técnica.</li> <li>❖ <b>Asignación de Tarea:</b> Corresponde a las distintas Instrucciones que la Alumna en Práctica proporciona al grupo e individuos para la elaboración de actividades, metas, roles y/o funciones, según corresponda.</li> <li>❖ <b>Observación y Entrevista</b> <b>Participante:</b> técnica basada en la información que el grupo entrega en sus interacciones, que permite generar diálogos respecto a los temas tratados, para llegar a conclusiones grupales.</li> </ul>
<p><b>Objetivos</b></p>	<p>General: Contribuir a que los padres interioricen acerca de lo que son las medidas de protección y lo que trae consigo el que sus hijos cuenten con dicha medida, así como también, concientizar a los padres en el buen ejercicio de sus roles parentales.</p>



Específicos:

- ❖ Conformar un grupo de padres y madres usuarios de la CAJVAL para ser partícipes de charlas informativas sobre medidas de protección y habilidades parentales.
- ❖ Informar a los padres y madres usuarios de la CAJVAL acerca de las medidas de protección.
- ❖ Informar y concientizar a los padres y madres usuarios de la CAJVAL, sobre que significa que sus hijos tengan interpuesta una medida de protección.
- ❖ Informar a los padres y madres usuarios de la CAJVAL, acerca de las habilidades parentales.
- ❖ Concientizar e incorporar en los padres y madres usuarios de la CAJVAL, una conciencia colectiva acerca del buen uso de las habilidades parentales y el buen trato hacia sus hijos.



## CAPÍTULO VII:

### *Conclusiones*

*Y*

### *Reflexiones Finales*

“Los niños comienzan por amar a los padres.  
Cuando ya han crecido, los juzgan, y, algunas  
veces, hasta los perdonan”

(Oscar Wilde).’



## 1. Conclusiones en torno a la teoría utilizada

En función de la teoría escogida para esta investigación, nos devolvemos a lo que es el marco de referencia que dio las principales directrices al trabajo realizado. La Teoría de la significación aportó las bases y fundamentos necesarios para poder sostener dicha investigación.

Es así, que dicha teoría plantea que cada persona significa los acontecimientos de su realidad de distinta manera, de acuerdo a sus vivencias, a su realidad y al contexto en donde se desenvuelve, situación que se dejó al descubierto en los análisis de esta investigación, en donde se reflejó que cada usuario refleja de forma distinta su paso por el Proceso Judicial por materias de Protección en infancia en Tribunales de Familia, situación que se asemeja en que el proceso judicial es concebido como un proceso extenso, estresante y demandante, que se adecua a cada realidad en particular.

## 2. Conclusiones en torno a la metodología de investigación usada

En lo que respecta a la metodología de investigación utilizada, para esta investigación la de corte cualitativo, se considera que la metodología utilizada fue la adecuada para dar cumplimiento al objetivo general de esta investigación, ya que permitió la realización y aplicación de un instrumento de investigación que permitió recaudar la información necesaria para dilucidar y describir los principales significados que atribuyen los usuarios de la CAJVAL a su paso por el Proceso Judicial por Materias de Protección en infancia en Tribunales de Familia. A esto se suma que la muestra escogida fue la pertinente, ya que entregó los antecedentes precisos para dilucidar y dar cumplimiento a cada uno de los objetivos del trabajo de investigación.



### **3. Conclusiones del Proceso llevado a cabo**

En relación y desde el principio de que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad y de que todo niño, niña y/o adolescente debe ser protegido en toda su integridad, es necesario plantearse en primera instancia que se quiso lograr con la realización de esta investigación

Dando respuesta a esta interrogante se busco dar a conocer y mostrar una realidad que si viene conocida en el mundo judicial, en el plano de lo social es mas entendida desde el ámbito de la vulneración de derechos, pero no se tienen mayores datos sobre que significa para los padres y/o cuidadores, de los NNA que cuentan con una medida de Protección en el pasar por un Proceso Judicial en Tribunales de Familia.

La posibilidad de llevar a cabo un trabajo de investigación exhaustivo de corte cualitativo, permitio a la estudiante contar con la libertad de manejar el desarrollo de las fases de investigación de acuerdo a la metodología y la teoría, apoyándose en que dichos estudios constituyen un modelo de interpretación constante sobre el medio social, población o realidad social que se quiere dar a conocer, permitiéndole así, profundizar lo necesario para conseguir dar cumplimiento a los objetivos.

Es así, que la estudiante se encuentra conforme con el proceso de investigación realizado, ya que se logro dejar al descubierto una realidad que es demandante tanto para los niños como para los padres, madres y/o cuidadores de estos.

### **4. Consideraciones desde el Trabajo Social**

Desde el trabajo social en particular, el desafío se genera en nuestras nuestro desempeño y actuar profesional , en ser capaces de detectar a tiempo situaciones en las que se este generando esta negligencia y generar las intervenciones pertinentes, ya sea en derivar a instituciones que trabajen con esta temática o intervenir desde nuestro quehacer de forma oportuna, y no sólo centrarnos en la intervención post trauma. Así mismo, es necesario generar instancias de discusión y trabajo con las distintas instituciones participantes de las redes que permitan co-construir una labor tendiente a trabajar con las familias como el órgano gestor de estas malas prácticas, y no solo con los



padres como “culpables” o con los niños y niñas como “víctimas”, sino de forma integral y preventiva.

Por lo tanto, la discusión y trabajo desde la disciplina se torna fundamental en el aporte que podemos generar en la intervención, el trabajo con las redes y la pronta detección de esta problemática para su oportuna intervención.

Hoy en día, existen muchas instituciones que tratan el problema de manera individual y no de manera integral, por lo tanto, si trabajáramos de forma integral, otorgando apoyo especializado tanto a las familias como a los niños, podríamos (a nivel sociedad y País) brindar y entregar a las familias herramientas y potenciar sus factores protectores, de forma que les permita adquirir habilidades en las competencias parentales que facilite ejercer estos roles de manera adecuada, /cuidados, afecto, con un alto grado de co-responsabilidad entre las instituciones y el propio Estado, logrando resultados positivos, ya sea evitando y trabajando con el maltrato infantil, como el posterior abandono en instituciones del SENAME. A partir de lo investigado, consideramos que es fundamental una re-estructuración de las intervenciones en materia infantil y familiar, donde, además, debemos asumir lo que nos corresponde como sociedad, trabajar en conjunto con los siguientes tres ejes, la familia como microsistema, la comunidad como exosistema y nuestros valores culturales, como microsistema; de ahí considerarlos en una “integralidad”, para que esta propuesta se genere a nivel de política pública con sentido tanto para las instituciones que intervienen, como a nivel familiar y social.



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



## *Bibliografía*



## 1. Libros

- ✚ Adenauer, F. K. (2010). *Anuario de derecho constitucional latinoamericano*. Montevideo: Konrad Adenauer Stiftung.
- ✚ Bustos, A., Ibaceta, L., Johnson, D., & Viancos, F. (2011). *Significados y Vivencias En El Proceso De Evaluación*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.
- ✚ Cappelltti, M., & Garth, B. (1983). *El Acceso a la Justicia*. Colegio de Abogados la Plata.
- ✚ ONU. (1991). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Santiago de Chile: Juridica de Chile.
- ✚ Giddens, A. (1998). *La Constitución de la Sociedad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- ✚ Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. Mexico: McGraw-Hill,.
- ✚ Marina. (1992). *Elogio y Refutación del Ingenio*. España: Anagrama.
- ✚ ONU. (1991). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Santiago de Chile: Juridica de Chile.
- ✚ Salas, R. (2006). *El mundo de la vida y la fenomenología sociológica*.
- ✚ Schütz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social : introducción a la sociología comprensiva*. Barcelona: Paidós.
- ✚ Sepúlveda, A., Santibañez, D., Díaz, D., Latorre, A., & Valverde, F. (Julio de 2014). *Infancia cuenta en Chile 2014*. Santiago de Chile: alerce. Obtenido de Segundo Informe Niñez y Adolescencia.

## 2. Documentos en línea

- ✚ Bustamantes, J. (septiembre de 2001). *Hacia la cuarta generación de Derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica*. Obtenido de <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/bustamante.htm>



- ✚ CAJVAL. (02 de mayo de 2015). *Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso*. Obtenido de Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso: <http://www.cajval.cl/>
- ✚ CAJVAL. (2015). *Corporación de Asistencia Judicial Valparaíso*. Obtenido de Resumen Registro Estadístico región de Valparaíso periodo enero a diciembre de 2014: <http://cajval.cl/contenidos/Estadisticas/2014/ResumenEstadisticosValparaiso2014.pdf>
- ✚ CAJVAL. (02 de mayo de 2015). *Estructura Orgánica*. Obtenido de [http://www.cajval.cl/transparencia/organica\\_img.html](http://www.cajval.cl/transparencia/organica_img.html)
- ✚ Corrales, C. (1996). *Sobre la Constitución o Construcción del Sentido*. Obtenido de <http://iteso-mx/-carlosc/pagina/documentos/sentido3.htm>.
- ✚ Graciano, A. (2013). *Los derechos humanos de tercera y cuarta generación*. Obtenido de <http://www.encuentrojuridico.com/2013/01/los-derechos-humanos-de-tercera-y.html>
- ✚ Justicia, M. d. (2004). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Obtenido de ley 19.968: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229557>
- ✚ Justicia, M. d. (05 de Mayo de 2015). *Ministerio de Justicia*. Obtenido de <http://familia.minjusticia.gob.cl/>
- ✚ ONU. (05 de mayo de 2015). *Sistema de las Naciones Unidas en Chile*. Obtenido de <http://www.onu.cl/>
- ✚ RAE. (mayo de 2015). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de [www.rae.es](http://www.rae.es)
- ✚ SEMANE. (2015). *Servicio Nacional de Menores*. Obtenido de Que es SENAME: <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=2>
- ✚ SENAME. (2014). *Boletín Niños/as y Adolescentes. Tercer trimestre 2014*. Obtenido de [http://www.sename.cl/wsename/otros/bestnacionales/2014/BE\\_DEPRODE\\_201409.pdf](http://www.sename.cl/wsename/otros/bestnacionales/2014/BE_DEPRODE_201409.pdf)



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



- ✚ SENAME. (2015). *Oferta de Protección* . Obtenido de <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=12>
- ✚ UNICEF. (15 de mayo de 2015). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Obtenido de [http://www.unicef.org/spanish/crc/index\\_30229.html](http://www.unicef.org/spanish/crc/index_30229.html)



Significados en el Proceso Judicial en  
Tribunales de Familia por Materias de  
Protección en Infancia



# *Anexos*



## **Anexo N°1: Pauta de Entrevista Semi Estructurada**

### **La vulneración y su vivencia**

- ✚ Me podría contar como se generó toda esta situación.
- ✚ Cómo se sintió Ud. cuando comenzó todo este proceso.
- ✚ Como se sintió, al saber que el niño/a estaba involucrado/a en este Proceso judicial
- ✚ Como se sintió Ud. cuando fue citada a tribunales. Que pensó e hizo sobre esto.

### **Paso por la CAJVAL y su vivencia**

- ✚ En relación al paso por este consultorio ¿cómo se sentía antes de asistir al este?
- ✚ ¿Cómo reaccionó frente a la citación con el abogado/a?
- ✚ ¿Qué pensaba con respecto al motivo que lo llevó a dicha entrevista?,
- ✚ ¿Cómo enfrentó Ud. este proceso?
- ✚ ¿Qué sintió al finalizar este proceso de evaluación?

### **La audiencia y su vivencia**

- ✚ ¿Cómo fue para Ud. asistir nuevamente a tribunales, posterior a su evaluación con nosotros?
- ✚ ¿Qué sintió respecto de la resolución otorgada por el Juez?
- ✚ ¿Cómo considera Ud. la resolución entregada por el juez?
- ✚ ¿Qué hizo posteriormente a la resolución otorgada por el Magistrado?



## **Anexo N°2: Operativos Sociales** <sup>1</sup>

La Ley N° 20.032 de transferencia financiera a instituciones

de SENAME, contempla líneas de acción: Línea Diagnóstico, Centros Residenciales y Programas. A través de ellas se configuran los diferentes modelos de atención e intervención con niños,

niños, adolescentes y sus familias, en el ámbito de la protección especial.

### **+ *DAM Diagnóstico Ambulatorio***

La línea de Diagnóstico es definida como aquella “Labor ambulatoria de asesoría técnica en el ámbito psicosocial y otros análogos a la autoridad judicial competente u otras instancias que lo soliciten”.

El objetivo es realizar, en forma ambulatoria, evaluaciones periciales psicológicas, sociales, psicosociales u otras especializadas a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de vulnerabilidad, asociado a algún nivel de daño y/o victimización, originadas por procesos judiciales, entendiéndose que son requeridas tanto por Fiscalía como por Jueces de Familia. Respecto de las evaluaciones realizadas en materia de responsabilidad juvenil, estas constituyen informes técnicos, que no tienen el carácter de pericia.

La vía de ingreso es a través Tribunales competentes, fiscalías u otras instancias que lo soliciten, siempre en el ámbito de apoyo a lo jurisdiccional.

### **+ *Programa de Intervención Breve (PIB) Modalidad De Prevención Focalizada***

Los Proyectos ambulatorios destinados a la atención de niños/as y adolescentes que han sufrido vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad, de manera de evitar el riesgo de cronificación, reconociendo factores de vulnerabilidad asociados a dichas situaciones y potenciando factores protectores. Incluye niños/as y adolescentes con necesidades especiales.

La derivación se origina desde actores locales, prioritariamente la OPD y la red SENAME en general especialmente aquella vinculada al nivel secundario de intervención (centros infanto juveniles u otros). En un segundo

---

<sup>1</sup> Significados y Vivencias En El Proceso De Evaluación Psicosociojudicial, Bustos Villarroel Alexis. Ibaceta Riquelme Lesly. Valparaíso 2010.



momento, otros actores locales (salud, educación, municipio, organizaciones comunitarias, las familias y los propios niños).

El ingreso es a través de Tribunales de Familia siempre y cuando se trate de vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad que requieren una intervención de nivel secundario, y que ya cuentan con un diagnóstico preliminar de su situación. Detección Directa del proyecto en el territorio.

**Programa De Protección Especializada: Programa De Intervencion Especializada (PIE) Maltrato Y Abuso Sexual Infantil (PRM), Explotacion Sexual Comercial Infantil Y Adolescente (PEE), Inimputables**

Se trata de programas destinado a otorgar atención reparatoria especializada frente a situaciones de graves vulneraciones de derechos tales como situación de calle, consumo abusivo de drogas, maltrato infantil grave, explotación comercial infantil, u otras problemáticas que atenten gravemente contra el normal desarrollo del niño, niña o adolescente. Las especificidades de cada uno de ellos, se detallan a continuación:

**• PIE – PROGRAMA DE INTERVENCION ESPECIALIZADA**

Son proyectos dirigidos a todos/as los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, que presentan situaciones de alta complejidad (vida de calle, con ruptura o debilitamiento de los vínculos familiares; comisión de ilícitos –por los que resulten inimputables o que formen parte de sus trayectorias de vida aunque no hayan sido sancionados-, realización de trabajos bajo formas de explotación fuera del sistema escolar o en el límite de la exclusión; con dificultad para acceder a bienes y servicios sociales; que además pueden presentar consumo problemático de drogas, entre otras.

El ingreso es a través de Tribunales de Familia, demanda de atención desde la red de protección social existente en el territorio. Se debe considerar como una vía relevante de ingreso, aquella población derivada desde residencias, residencias especializadas y centros de administración directa.

Se constituye en un agente relevante para el desarrollo de acciones de prevención de violencias en población infanto-adolescente, desde el marco de un enfoque de derechos.



### **• PRM – Maltrato Y Abuso Sexual Infantil**

Proyecto destinado a contribuir al proceso reparatorio del niño/a o adolescente menor de 18 años, que ha sido víctima de maltrato físico o psicológico grave o menos grave y/o agresión sexual constitutivo de delito.

Dentro de las principales acciones a realizar está la interrupción de la situación de maltrato a través de la activación de mecanismos judiciales que garanticen la protección del niño/a. Facilitar el proceso de resignificación de la experiencia abusiva y fortalecer los recursos familiares y sociales.

Dichos proyectos cuentan con un equipo profesional especializado en el tratamiento de las consecuencias psicosociales del abuso sexual o maltrato físico grave y no asumen la evaluación pericial, pues resulta incompatible con la exigencia de no contaminación entre evaluador y paciente que exige el debido proceso.

Las vías de ingreso son a través de Fiscalías y/o Tribunales de Justicia. excepcionalmente desde la Dirección Regional y red SENAME, previa denuncia en Fiscalía. En el caso de VIF, si es constitutivo de delito, eventualmente, puede derivar el Juzgado de Garantía y/o Ministerio Público.

### **• PEE – Explotacion Sexual Comercial Infantil Y Adolescente.**

Son proyectos de atención ambulatoria destinados a apoyar procesos de reparación de la grave vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años víctimas de explotación sexual comercial, y sus procesos de integración familiar y social a través de la ejecución de programas de intervención integrales, de modalidad interdisciplinaria. El ingreso puede ser con orden de tribunales, o bien, puede ingresar por otras vías.

En específico se trata de interrumpir las prácticas de explotación sexual comercial infantil y adolescente, mediante la activación de mecanismos judiciales, orientados a resolver la situación legal del niño/a o adolescente, controlar jurídicamente su situación y facilitar el acceso a la red de Justicia. Junto con ello, se busca generar acciones que contribuyan a la reparación del daño presente en el niño, niña y adolescente, desde el ámbito psicológico, social y legal apoyando la elaboración de la/s experiencia/s traumática/s. Estas acciones también están orientadas a fortalecer los recursos protectores, psicológicos y sociales, de las familias y/o adultos significativos. Un aspecto importante se relaciona con facilitar el acceso a redes institucionales y



sociocomunitarias, favoreciendo el proceso de integración de los niños, niñas y adolescentes explotados sexualmente.

Vías de ingreso: La disposición de Tribunales de Familia, demanda de atención desde la red de protección social existente en el territorio y por propia detección del proyecto. Se considera vía relevante de ingreso, aquella población derivada desde residencias, residencias especializadas, Centros de Diagnóstico, Oficinas de Protección de Derechos.

#### **• PAS - Proyecto Inimputables**

Proyecto de atención ambulatoria orientado a niños y niñas sin responsabilidad penal, menores de 14 años de edad, que han cometido hechos vinculados a infracciones de ley. El ingreso se puede realizar a través de una orden judicial, o bien, por otras instituciones de red. Dichos proyectos cuentan con un equipo de psicólogo, asistente social y educadores especializados. El trabajo de intervención está orientado a interrumpir la trayectoria de vinculación a infracciones de ley y lograr de reinserción familiar, escolar y de modificación de conductas del niño/a.

#### **• Administración Directa – CTD (Centro De Transito, Diagnostico Y Distribucion Con Residencia)**

Realizan una evaluación que permite calificar la situación de vulneración de derechos que justificó el ingreso de un niño, niña o adolescente al centro.

Elaboran informes que permiten asesorar a los tribunales en la adopción de medidas que contribuyan efectivamente a la restitución y reparación de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes.

En los casos en que no existe oferta pública o privada realizan con algunos niños, niñas o adolescentes una intervención breve.

Todas estas acciones se realizan en forma residencial.

#### **• CENTRO DE DIAGNOSTICO PARA LACTANTES O PREESCOLARES**

Están concebidos como una medida de protección de carácter excepcional y provisorio, a la que sólo se recurrirá cuando los niños (as) deban ser separados de sus familias para la protección de sus derechos. Dicha medida se otorgará por resolución judicial, sin embargo, cuando por razones de fuerza mayor se deba realizar su ingreso sin contar con ella los responsables del centro asumirán como primera función otorgar la debida protección de sus derechos e



informar a la brevedad posible o en la primera audiencia al Tribunal competente acompañando de todos los antecedentes que dispongan. Estos centros proveerán de condiciones que aseguren al los niños y las niñas, la satisfacción de necesidades básicas, psicológicas, afectivas y de estimulación integral en un ambiente de afecto y calidez.

Son la instancia responsable de investigar y evaluar la situación de vulneración que motivó el ingreso del niño o niña al sistema, proponiendo alternativas de intervención y/o derivación al Tribunal competente, impulsando un modelo de diagnóstico e intervención temprana, que permita realizar acciones oportunas y reparadoras, siempre dirigidas a restituir los derechos vulnerados, del niño(a), especialmente su derecho a vivir y desarrollarse en una familia. Por otra parte, propone fomentar en estos Centros una atención y cuidado especializado a lactantes y preescolares que permita brindar una adecuada calidad de vida durante su permanencia y minimizar las consecuencias que tiene la separación temprana y el abandono familiar en el desarrollo de un niño(a).

**1. Lactantes:** atiende a niños (as) desde su nacimiento y menores de 2 años de edad.

**2. Preescolares:** atiende niños (as) de su nacimiento y menores de 6 años.

Vía de ingreso: Tribunal

### **• Centros De Diagnostico Para Mayores**

Se encuentran destinados a proporcionar la atención transitoria y urgente de aquellos niños, niñas y adolescentes, que requieran diagnóstico o ser separados de su medio familiar mientras se adopta una medida de protección a su favor, proporcionando alojamiento, alimentación, abrigo, apoyo afectivo y psicológico y los demás cuidados que estos requieran.

En los CMA de cobertura regional, se prioriza el ingreso a un Centro cercano al domicilio del niño o niña.



### **• Residencia para Niños y Niñas con Discapacidad Mental, Física o Sensorial**

Centros residenciales destinados a otorgar protección a niños, niñas y adolescentes con déficit mental. Estas residencias se clasifican de acuerdo al rango de déficit intelectual que el niño/a presente en: déficit intelectual leve o moderado, que tienen asociado una grave vulneración de sus derechos. En esta residencia se desarrollarán acciones de resguardo de sus derechos y se les proporciona los elementos necesarios para su desarrollo psicomotor e intelectual.

El ingreso del niño/a debe ser avalado con la orden del tribunal respectivo, antecedentes previos del diagnóstico y debe ser utilizado como una medida de excepción y de tránsito, mientras se realizan las acciones necesarias para su reinserción familiar.

También existen aquellas para la atención de niños/as con déficit intelectual severo o profundo, gravemente vulnerado en sus derechos, y que requiere de un contexto residencial personalizado de atención, orientado a reparar o restituir el pleno ejercicio de sus derechos de acuerdo a su nivel de déficit en tanto se desarrollan acciones para su atención integral y egreso con su familia, cuando sea posible. Uno de los aspectos que cobra especial relevancia en el desarrollo de programas de estas características es lo relacionado con la atención de salud, dado la existencia de patologías asociadas, así como la mantención del vínculo afectivo con su familia de origen o adultos significativos.

Al igual que los programas residenciales antes señalados, los niños/as ingresan con la orden del tribunal respectivo, así como con antecedentes de diagnóstico elaborado previamente por un programa especializado. El ingreso es a través de Tribunales.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Gestión de SENAME Dirección Regional de Valparaíso