

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



Situaciones Profesionales de Trabajo
Social en el Área de Protección,
SENAME,
Región Valparaíso, Sector urbano

Seminario de Título para optar al grado académico
de Licenciado en Trabajo Social y Título
Profesional de Asistente Social

Profesora Guía:

Jemima Fernández Hormachea

Alumnas Seminaristas:

Paulina Ortiz Ibarra

Paula Sepúlveda Arancibia

Catalina Soto López

2009

Índice General

PRESENTACIÓN GENERAL	1
CAPÍTULO I: CONTEXTO INSTITUCIONAL	2
1.1 Contexto Histórico	4
a) Chile, su historia en materia en infancia	4
b) CONAME y su vinculación con el sector privado	6
1.2 Contexto Político	10
a) Política nacional a favor de la infancia y adolescencia	10
b) Misión de la política	10
1.3 Contexto Institucional	12
a) Servicio Nacional de Menores	12
b) Área de protección de derechos	14
c) Contexto líneas de acción a sistematizar	17
- Oficina de Protección de Derechos (OPD)	18
- Diagnóstico (DAM)	20
- Programa de intervención breve (PIB)	22
- Programa de intervención especializada (PIE)	24
- Programa especializado en maltrato (PRM)	26
- Programa explotación sexual (PEE)	29
- Programa especializado para agresores sexuales (PAS)	30
- Centro de diagnóstico para Mayores (CMA)	32
- Residencia de protección para mayores (RPM)	34
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	36
2.1) Convención Internacional de los Derechos de los niños	40
a) Principios Orientadores de la Convención	40
2.2) Bases de la Política de Infancia	42
a) Misión de la Política	42
b) Principios orientadores	45
c) Cambios de la política	46
d) Modelo Ecológico	47
2.3) Aspectos Conceptuales	50
a) Vulneración de Derechos de niños, niñas y adolescentes	50
b) Definición de Maltrato y tipos de conducta	51
c) Protección de Derechos	52
2.4) Trabajo Social e Infancia	52
2.5) Competencias Profesionales, Profesionalidad y Situaciones Profesionales	54
a) Competencias Profesionales	54
b) Rasgos característicos de una Competencia	55
c) Profesionalidad	57

ÍNDICE GENERAL

d) Situaciones Profesionales_____	59
e) Variables Descriptivas de una Situación Profesional_____	60
2.6) Dimensiones Situaciones Profesionales de Trabajo Social en el área de Protección de Derechos, SENAME_____	62
a) Dimensión Caso y Familia_____	62
b) Dimensión Grupal _____	64
c) Dimensión Gestión Comunitaria _____	64
d) Dimensión Institucional _____	65
<i>CAPÍTULO III: MODELO METODOLÓGICO _____</i>	66
3.1) Fundamentación _____	68
3.2) Delimitación del Proceso de Sistematización _____	68
3.3) Objetivos de Sistematización _____	70
3.4) Colectivo y muestra de la Sistematización _____	70
3.5) Estrategia de recolección de Información _____	72
3.6) Plan de Análisis _____	73
3.7) Validación de los resultados de la Sistematización _____	74
<i>CAPÍTULO IV: SITUACIONES PROFESIONALES DIMENSIÓN CASO Y FAMILIA _____</i>	75
4.1) Entrevista Social _____	77
4.2) Visita Domiciliaria _____	84
4.3) Elaboración de Informes _____	93
4.4) Plan de Intervención (PII) _____	101
4.5) Atención de Caso y Familia _____	108
4.6) Relación directa con Tribunales y Fiscalías (Testificación) _____	119
<i>CAPÍTULO V: SITUACIONES PROFESIONALES DIMENSIÓN GRUPAL _____</i>	128
5.1) Intervención a nivel grupal (talleres) _____	130
<i>CAPÍTULO VI: SITUACIONES PROFESIONALES DIMENSIÓN GESTIÓN COMUNITARIA _____</i>	136
6.1) Coordinación con la red _____	138
6.2) Gestión Comunitaria y Promoción de Derechos _____	145
<i>CAPÍTULO VII: SITUACIONES PROFESIONALES DIMENSIÓN INSTITUCIONAL _____</i>	150
7.1) Participación en reuniones técnicas _____	152
7.2) Supervisión de prácticas profesionales _____	158

CAPÍTULO VIII: PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN ÁREA DE PROTECCIÓN, SENAME.	162
8.1) Tabla síntesis de perfil profesional de Trabajo Social en área de protección, SENAME	164
8.2) Análisis integrado de variables constitutivas de situaciones profesionales del área de protección de infancia, SENAME	165
a) Trabajo Social y su finalidad en área de protección de SENAME	165
b) El quehacer del Trabajador Social, como un acto de validación profesional	165
c) Trabajo Social y su relación con el equipo de trabajo	169
d) Trabajo Social; perspectivas laborales a partir del posicionamiento del empleo respecto de otras profesiones presentes en el área	175
8.3) Propuesta de perfil profesional de Trabajo Social en el área de protección infancia, SENAME	179
CAPÍTULO IX: CONCLUSIONES	182
9.1) Conclusiones Metodológicas	184
9.2) Conclusiones Temáticas	186
9.3) Conclusiones Generales	203
REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS	205
ANEXOS	209

Presentación

En este capítulo, se presentan los diversos contextos en que se enmarca la Sistematización.

Tabla de contenidos

1.1) Contexto Histórico

- a) Chile, su historia en materia de Infancia
- b) CONAME y su vinculación con el sector privado

1.2) Contexto Político

- a) Política Nacional a favor de la Infancia y Adolescencia
- b) Misión de la Política

1.3) Contexto Institucional

- a) Servicio Nacional de Menores
- b) Área de Protección de Derechos
- c) Contexto líneas de acción a Sistematizar
 - Oficina de Protección de Derechos (OPD)
 - Diagnóstico (DAM)
 - Programa de intervención breve (PIB)
 - Programa de intervención especializada (PIE)
 - Programa especializado en maltrato (PRM)
 - Programa explotación sexual (PEE)
 - Programa especializado para agresores sexuales (PAS)
 - Centro de diagnóstico para Mayores (CMA)
 - Residencia de protección para mayores (RPM)

Comuna o Prov

Tri

1.1) Contexto Histórico

a) Chile, su historia en materia de Infancia¹

No existe data exacta desde cuando nace la preocupación por los niños, niñas y adolescentes en nuestro país, pero si se comparte la aseveración de que las primeras iniciativas surgieron en manos de privados.

Uno de los primeros datos de iniciativas privadas que se manejan se remonta al año 1761, cuando Nicolás de Aguirre, Marqués de Monte - Pío, por propia iniciativa y con aportes del Rey de España, crea el primer orfanato del país, el cual es confiado por parte del Estado, aproximadamente a partir de 1853, a la **Congregación de las Hermanas de la Providencia**, dirigiendo su atención a proporcionar a estos niños huérfanos la satisfacción de necesidades básicas de alimentación, higiene, instrucción elemental, formación moral y religiosa así como también prepararlos en labores como: zapatería en el caso de los niños y labores domésticas en las niñas, manteniéndose con recursos propios y con financiamiento del Estado a través de aportes de la **Hacienda Pública**.

Luego, en 1850, las iniciativas de apoyo a la infancia provienen de las congregaciones religiosas, principalmente por misioneras y misioneros Europeos focalizándose en la atención cerrada hacia los niños y la **Asistencialidad** como eje central.

A fines del siglo XIX existían dos realidades en Chile, una que enmarcaba a la Oligarquía con grandes riquezas producto de las exportaciones y capitales extranjeros y por otra parte el pueblo que padecía condiciones de vida precarias. La demografía de la época reflejaba que del total de muertos por año, el **63% eran párvulos**, ante esta realidad es que el pueblo se organiza creando:

- Sociedad tipográfica de socorro mutuo (1853)
- Sociedad Protectora de la Infancia (1896)

¹Carmona, P. Institucionalización en Chile: "Avances y desafíos" Octubre 2006. <http://www.fundacionsanjose.cl>, visitado en Mayo del 2009.

- Sociedad de Asilo para Niños (Valparaíso)
- Sociedad San Vicente de Paul (Valparaíso)

Entre otras que ofrecen asilo a mujeres y niños desvalidos enseñándoles a trabajar y les proporcionan educación, vestuario y alimentación.

Las cadenas de beneficencias culminan llegando el siglo XX cuando un grupo de familias adineradas funda el **Patronato Nacional de la Infancia** que hizo frente a la problemática de la mujer y el niño desamparado a través de la prestación de una red de servicios.

El año 1924 se realiza en Santiago el **IV Congreso Panamericano del Niño** al cual asistieron médicos, educadores y artistas de todo el continente y durante su desarrollo se acuerda la creación del Instituto Interamericano del Niño (IIN) y 5 años después se crea la primera **Ley de Protección de Menores** que expresa la voluntad del Estado de hacerse responsable de la infancia desvalida.

Desde el gobierno se abordó la problemática de la niñez desde una doble dimensión **“Educativa - Sanitaria”**, fue así entonces que se creó el **Plan Mínimo de Educación Popular (1939)** que buscó, entre otros, la coordinación de los ministerios de Educación, Justicia y Salubridad, hacia la infancia desvalida.

La perspectiva general del país en infancia era de cada 10 nacidos, la mitad había muerto a los 9 años de edad; el 42% de la población escolar no asistía a las escuelas y 600.000 jóvenes permanecían analfabetos². Esto da como resultado la creación del **“Consejo Superior de Protección a la Maternidad, a la Infancia y a la Adolescencia”**, creando los centros de defensa del niño.

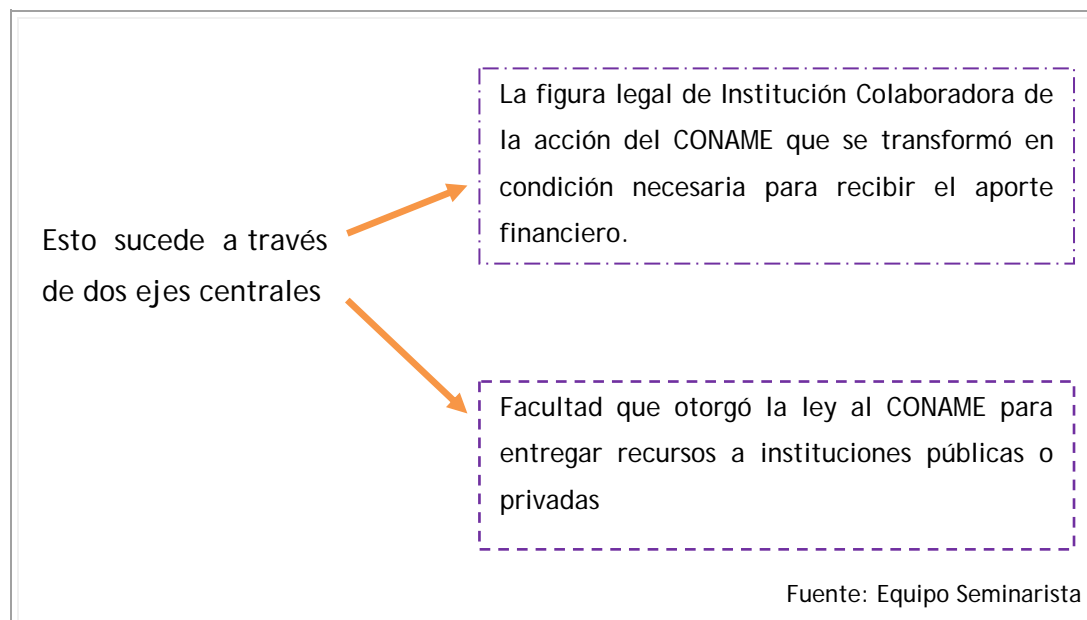
² S. Allende G., “Realidad Médico - Social Chilena”, 1939. Pp.73

"(...) De esta manera en 1966 existían en el país 331 establecimientos encargados de recoger a los menores en situación irregular, de los cuales 255 eran privados y albergaban a 8.951 niños y adolescentes.

Esto significó que el año 1967 se publicara la Ley de Menores N° 16.618³ que crea el Consejo Nacional de Menores (CONAME), como un órgano descentralizado encargado de planificar, supervigilar, coordinar y estimular el funcionamiento y la organización de las entidades y servicios públicos y privados que prestan asistencia y protección a los menores en situación irregular"⁴.

b) CONAME y su vinculación con el sector privado

Diagrama N° 1: CONAME y su vinculación con el sector privado



En 1970 al asumir el nuevo gobierno, CONAME ya tenía 4 años de existencia pero sin haber reglamentado la ley de menores, ni creado programas

³ LEY N° 16.618, Ley de Menores. Promulgada el 3 de febrero de 1967.

⁴Carmona, P. Institucionalización en Chile: "Avances y desafíos" Octubre 2006. <http://www.fundacionsanjose.cl>, visitado en Mayo del 2009.

para ellos. Hasta la fecha CONAME había funcionado como un banco distribuidor de recursos hacia las instituciones privadas.

“En el balance preliminar presentado en mayo de 1973 por el Presidente de la República, se redefine al CONAME como un servicio que comprende la realización gradual de programas tanto asistenciales como preventivos, en el marco de un plan quinquenal. Se destaca como información entregada en este balance, que desde el 1 de septiembre de 1972 funcionaba la Oficina de Asistencia al Menor, atendiendo hasta esa fecha un promedio de 35 consultas diarias, lo que daba un total aproximado de 4.287 entrevistas, con atención de 3.511 casos e internación de 392 niños/as”.

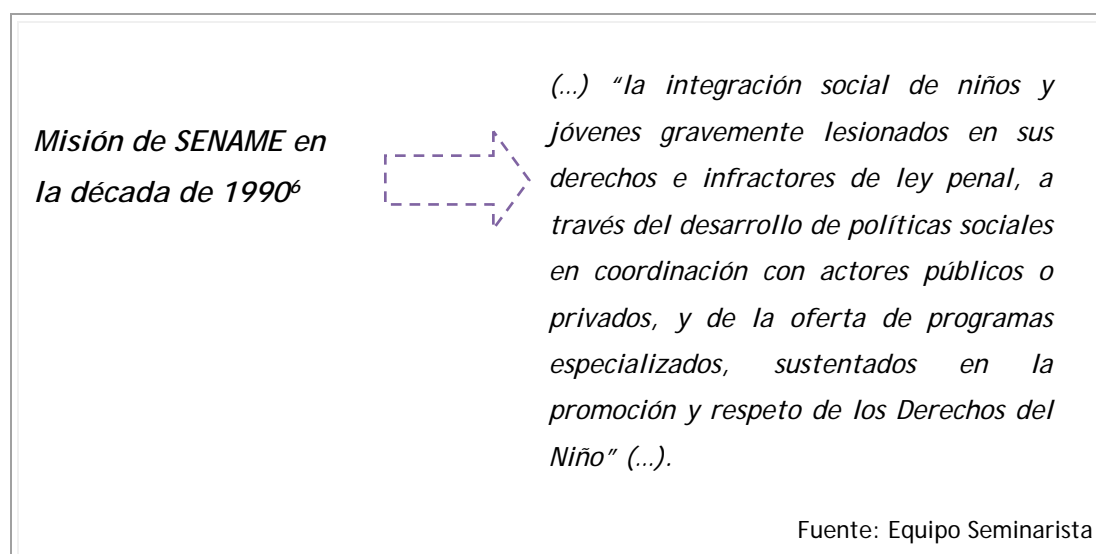
Siguiendo con el contexto histórico, tras el golpe militar y hasta el año 1989 hubo una regresión del papel del Estado en torno a las políticas sociales y el presupuesto que se invertía en éstas.

En 1979 se promulgó el Decreto Ley N° 2.465⁵ que crea el Servicio Nacional de Menores, dependiente del Ministerio de Justicia y se pone término al CONAME. En 1980 se dictó el DFL N° 1.385 que estableció el régimen de subvenciones a las instituciones colaboradoras del SENAME, dando una mayor estabilidad a la relación entre ambos sectores al regular los montos de los aportes financieros por modalidad de atención y entregar la subvención mensualmente en base al número de niños efectivamente atendidos.

Con la llegada de la democracia en 1990 se promueven nuevos principios orientadores de las políticas públicas dando énfasis al cambio del *“Estado Asistencialista”*

⁵ LEY N° 2.465, Servicio Nacional de Menores (SENAME), Promulgada el 10 de enero de 1979.

Diagrama N°2: Misión SENAME



Durante esta década y hasta el año 2005, el SENAME contaba con tres mecanismos diferenciados de regulación para la gestión de recursos orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad a saber:

- **PROGRAMAS D.F.L. N° 1.385** que eran ejecutados por las instituciones colaboradoras, involucrando 4 líneas de atención: Observación y Diagnóstico, Prevención, Protección y Rehabilitación Conductual.
- **PROGRAMAS ADMINISTRACIONES DIRECTAS DEL SENAME** que se iniciaron justamente el año 1990, frente a la imposibilidad del sistema Programas DFL N° 1385 de asegurar las condiciones técnicas requeridas para el cumplimiento de sus funciones, especialmente de diagnóstico y derivación.
- **PROGRAMAS DE APOYO**, que eran ejecutados por las instituciones colaboradoras con el propósito de reforzar y ampliar la atención de los niños atendidos por los Programas D.F.L. N° 1385 así como posibilitar el desarrollo de nuevas modalidades de atención, con metodologías alternativas a las tradicionales.

⁶ SENAME 1990, Políticas Sociales y Niñez. Eduardo Morales en Infancia en riesgo social y políticas sociales en Chile. Instituto Interamericano del Niño. Año 1993. Pp. 40 - 63.

Las 4 líneas de atención anteriormente mencionadas, estaban conformadas por los siguientes sistemas asistenciales:

- **Observación y Diagnóstico:** Observación y diagnóstico internado, Centro de tránsito y distribución internado y ambulatorio, Centro de tránsito y distribución para lactantes y preescolares internados.
- **Protección:** Protección Simple Internado, Colocación Familiar, Protección para Deficientes Leves y Moderados, Rehabilitación Psíquica Internado, Proyectos de trabajo con familia y otros.
- **Rehabilitación:** Rehabilitación Conductual Internado, Libertad Vigilada, Rehabilitación Conductual Diurna, Proyectos de Rehabilitación.
- **Prevención:** Prevención, Protección para deficientes Leves y Moderados Diurna, Proyectos de Prevención de Drogas, proyectos de Prevención de la Delincuencia.

(...) En síntesis y a juicio del Director Nacional de esa época "al comenzar el decenio de los 90, el Servicio estaba guiado por criterios fundamentalmente asistencialistas y, en su relación con las instituciones colaboradoras, actuaba como un organismo contralor. En estos años, esta concepción fue reemplazada por una inspirada en la Convención de los Derechos del Niño y la relación con las colaboradoras pasó a ser más de asesoría que de control". Agrega que como un gran desafío, la creciente complejidad y la aparición progresiva de los llamados problemas emergentes generan la imperiosa necesidad de un trabajo intersectorial e interdisciplinario e integral".

El año 2000 se inicia una nueva gestión al interior del SENAME siendo la gran meta para este período la de instalar en Chile un sistema de protección integral de la infancia y adolescencia reconociendo explícitamente al niño, niña y adolescente como un sujeto de derecho. Instalar este enfoque implicaba un

cambio profundo en las acciones que el SENAME venía realizando durante las últimas décadas del siglo XX, las que aún respondían a un sistema paternalista y asistencialista.

1.2) Contexto Político

a) Política Nacional a favor de la Infancia y Adolescencia⁷

En el año 1990, Chile muestra uno de los principales indicios de cambio respecto al tema de Infancia y Adolescencia, asumiendo compromisos en la "Cumbre Mundial a favor de la Infancia", y a partir de la suscripción de la Convención sobre los Derechos de los Niños (CDN), ratificada por nuestro país en ese mismo año.

Con el pasar de los años, han existido, a nivel nacional, diversos cambios respecto de la visión que se tiene de la Infancia, lo cual se concreta a través de la actual política social a favor de la infancia y adolescencia (periodo 2001-2010), en la cual se toman y refieren a los niños, niñas y adolescentes como "Sujetos de Derechos", lo cual implica entre otras cosas garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales, además de otorgar deberes y responsabilidades a dichos sujetos.

b) Misión de la Política⁸

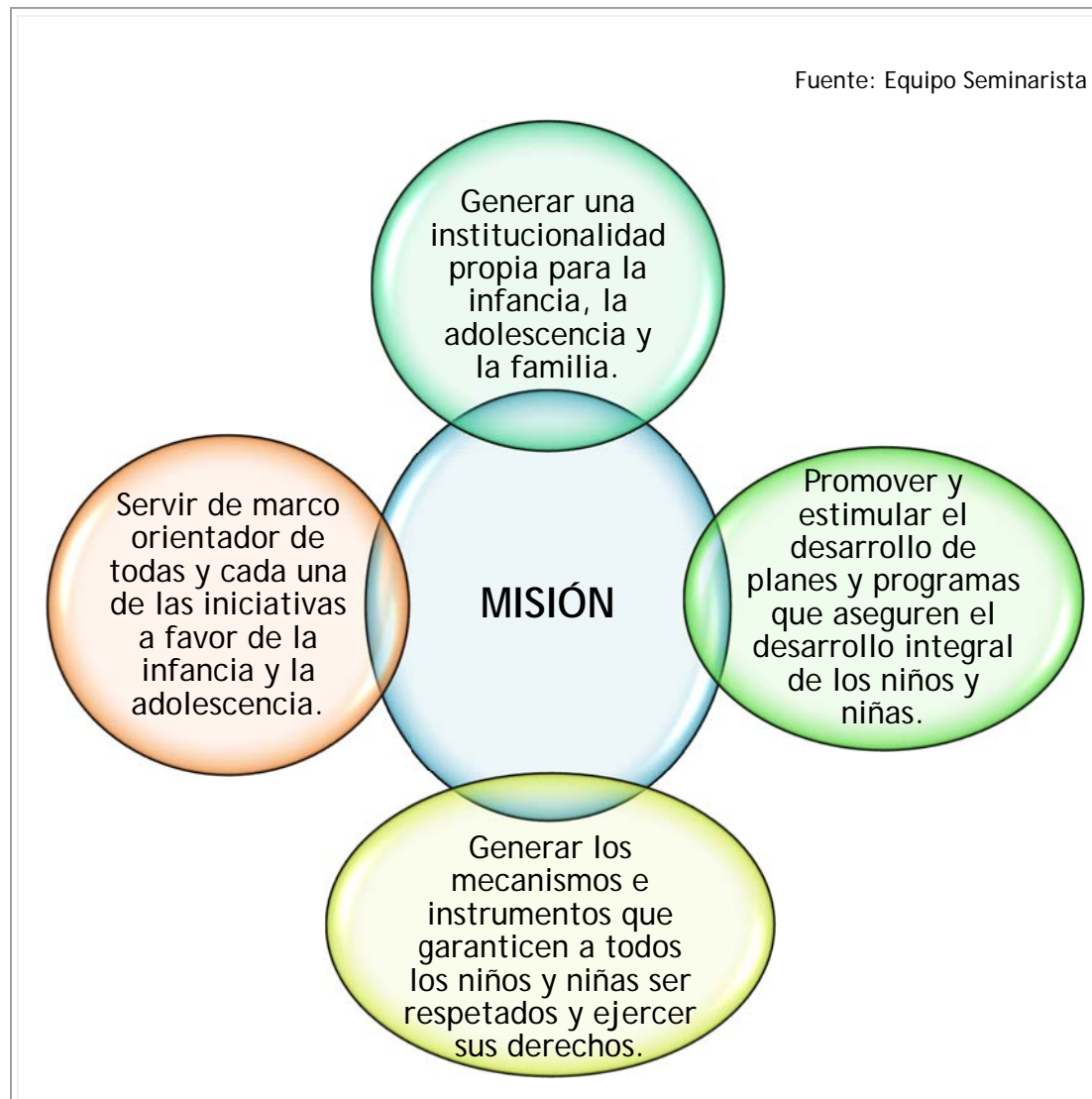
La misión señala qué es lo que a la Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia se le encomienda para alcanzar las expectativas de largo plazo que se han expresado anteriormente en torno a la condición de niños, niñas y adolescentes Chilenos en el año 2010.

⁷ Gobierno de Chile, Diciembre 2000, Política Nacional a favor de la Infancia y Adolescencia 2001-2010. Pp. 2-3

⁸ SENAME (2009), Dirección regional, región de Valparaíso. www.sename.cl, visitado en Mayo del 2009.

La misión, entonces, responde a qué se debe hacer a nivel de la acción pública y particularmente la gubernamental, para alcanzar la visión objetivo planteada, la cual se enmarca en cuatro componentes centrales, lo cuales son explicados a través del siguiente esquema:

Diagrama N°3: Componentes de la Misión



1.3) Contexto Institucional

a) Servicio Nacional de Menores⁹

El principal ente fiscalizador del cumplimiento de la Política pública a favor de la Infancia y Adolescencia en Chile, es el Servicio Nacional de Menores (SENAME), el cual tiene como misión:

“Contribuir al desarrollo del sistema de protección social de la infancia y adolescencia a través del ejercicio de derechos y la reinserción social y/o familiar de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos e infractores de ley, mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio.”

Para dar cumplimiento a esta misión, el SENAME crea cuatro objetivos estratégicos, los cuales impulsan los lineamientos de acción.

- 1.- Desarrollar y optimizar la oferta de programas que contribuyan al sistema de protección social de la infancia y adolescencia.
- 2.- Fortalecer la implementación del modelo de reinserción social y/o familiar, mediante el desarrollo de la función normativa-técnica con criterios de calidad, territorialidad, intersectorialidad e incorporación del enfoque de género.
- 3.- Realizar un proceso de mejora continua de la calidad de las prestaciones optimizando la función de supervisión y asesoría a la red de programas, mediante el desarrollo de metodologías que permitan una mejor evaluación y análisis para la retroalimentación.

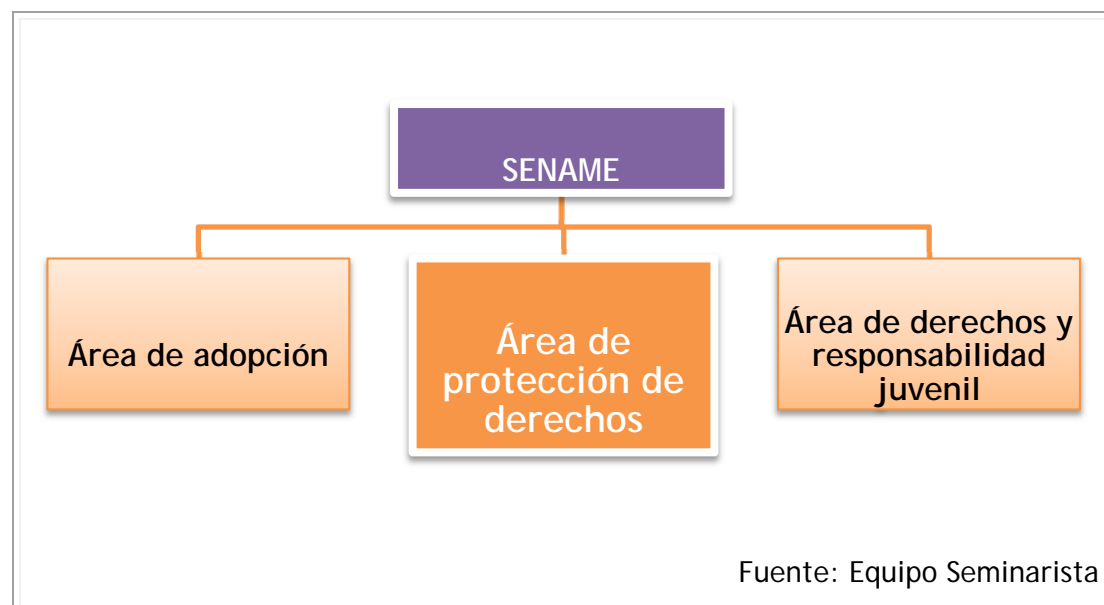
⁹ SENAME (2009), Misión y objetivos. www.sename.cl, visitado en Abril del 2009.

4.- Mejorar la eficiencia de los recursos invertidos en la red de programas, a través de un proceso de mejoramiento de la gestión institucional y de un plan de desarrollo de los organismos colaboradores.

Dichos objetivos, son cumplidos a través de la ejecución de los diversos programas que ofrece la Red del SENAME, los cuales son ejecutados por los distintos Organismos Colaboradores Acreditados del SENAME, que han sido reconocidos como tales a través de un acto administrativo del mismo Servicio y que cuentan con financiamiento para el desarrollo de sus labores dirigidas a la atención de niños, niñas y adolescentes, además de los centros que son administrados directamente, los que cuentan con funcionarios del Servicio y con presupuesto asignado a través de la Ley de Presupuesto.

La oferta programática del SENAME¹⁰, es clasificada en tres áreas de acción; de adopción, de protección de derechos y área de derechos y responsabilidad juvenil.

Diagrama N°4: Áreas de acción SENAME



El levantamiento de información que se llevará a cabo a través de la investigación, se enfocará específicamente en el área de Protección de Derechos, el cual ofrece una amplia oferta programática.

¹⁰ SENAME (2009), Oferta programática. www.sename.cl, visitado en Mayo del 2009.

b) Área de Protección de Derechos¹¹

Misión: *“Liderar, promover y fortalecer un Sistema Nacional de Protección de los Derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados y de responsabilización de los infractores de ley, a través de programas integrales de atención que permitan una oportuna restitución y reinserción social, con un enfoque intersectorial, territorial y de calidad”.*

El área de Protección de Derechos establece para su intervención tres niveles, de acuerdo a la complejidad que revistan las situaciones que afecta la población infanto adolescente.

- *El primero*, y de orden general, corresponde a la protección universal, para quienes se encuentran en una situación de integración y con problemas de baja complejidad.
- *Un segundo nivel* contempla acciones de protección y prevención de mayor focalización, visualiza como población objetivo a quienes, en la franja de 0 a 18 años, presentan una situación de vulneración y riesgo equivalentes a una mediana complejidad (niños y adolescentes con riesgo de deserción escolar, con consumo no problemático de drogas y alcohol, vínculos intrafamiliares con relaciones violentas; etc.) La oferta programática para estos casos implica la ejecución de programas de intervención socio educativa.
- *En un tercer nivel*, orientado a la reparación, se ubican las acciones en el ámbito de la protección, que en virtud de la complejidad de los problemas asumen un carácter de mayor especialización. Específicamente: maltrato grave, explotación sexual comercial; niños, niñas y adolescentes en situación de calle; consumo habitual de drogas; explotación laboral de niños, niñas y adolescentes.

¹¹ SENAME (2009), Protección de Infancia: ¿Qué es la protección de derechos?, Oferta de protección, Bases técnicas y orientaciones, Bases centros residenciales. www.sename.cl, visitado en Mayo del 2009.

El abordaje de estos tres niveles, en lo que concierne al SENAME en los de mediana y mayor complejidad, supone la articulación programática, la acción de una fuerte red de recursos intersectoriales, el concurso de las familias y el rol activo de los actores de la comunidad emplazados en el territorio y el protagonismo de los niños, niñas y adolescentes.

Comuna o Prov

Tri

c) Contexto líneas de acción a Sistematizar

Para realizar la sistematización se selecciona un programa por cada línea de acción en el área de protección de SENAME¹², a los cuales se les envía formalmente una invitación emanada desde el director regional de dicha institución Sr. Carlos Wendt Gaggero para ser partícipes del proceso de levantamiento de información.

Se excluye la línea de acción Programa de Prevención (PR) específicamente el Programa de Prevención Comunitaria, correspondiente al proyecto "PPC KONA TAUTORU O TE HAU AI", ya que éste se encuentra emplazado en la comuna de Isla de Pascua.

A continuación se detallan los centros seleccionados con su respectiva línea de acción:

Tabla N°1: Proyectos Seleccionados

Línea de acción	Programa	Centro
Oficina de Protección de Derechos (OPD)	OPD	Proyecto OPD Valparaíso
Centros de diagnóstico (CD)	Centro de diagnóstico para Mayores (CMA)	Proyecto centro de diagnóstico Valparaíso
Diagnóstico (DI)	Diagnóstico (DAM)	Proyecto DAM Quilpué, Villa Alemana y Limache
Programa de familias de acogida (FA)	Programa de familia de acogida especializada (FAE)	Proyecto FAE María acoge
Programa de protección (PP)	Programa de intervención breve (PIB)	Proyecto PIB Carmelia Jeria

¹² Catastro de la Oferta Programática de la red SENAME, Departamento de Planificación y Control de Gestión. Santiago, Febrero 2009. Pp. 65-97

Programas de protección especializados (PE)	<ul style="list-style-type: none"> • Programa especializado para agresores sexuales (PAS) • Programa de intervención especializada (PIE) • Programa especializado en maltrato (PRM) • Programa explotación sexual (PEE) 	<p>Proyecto PAS Centro "TRAFUN"</p> <p>Proyecto PIE Valparaíso</p> <p>Proyecto PRM Centro "MAIHUE"</p> <p>Proyecto PEE Centro "ANTU"</p>
Residencias (RS)	Residencia de protección para mayores (RPM)	Proyecto RPM Hogar de niños Arturo Prat
Administración directa SENAME (AD)	Centro de tránsito y distribución con residencia (CTD)	Proyecto CTD Playa Ancha

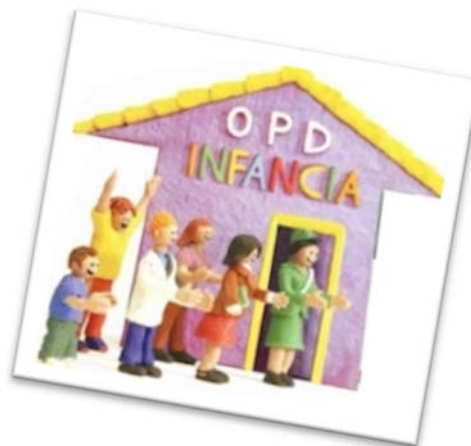
Fuente: Equipo Seminarista

Ante la presente invitación respondió *negativamente* el Proyecto CTD Playa Ancha y Proyecto FAE María acoge, debido a no contar con el espacio adecuado para recibir más alumnos tesistas y/o en práctica.

◆ Oficinas de protección de derechos de la Infancia

OPD Infancia

Definición: Instancias a nivel local destinadas a realizar acciones encaminadas a brindar protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes que se encuentren en una situación de exclusión social, o vulneración de estos derechos.



Objetivo General:

Proteger integralmente los Derechos de los niños, niñas y adolescentes excluidos, y /o vulnerados, dentro de un determinado territorio, mediante la implementación de un modelo de intervención administrativo, no jurisdiccional.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar a los niños/as y sus familias servicios profesionales de resolución alternativa de conflictos.
- Proporcionar atención psicosocial y jurídica a la población infanto - adolescente que se encuentre en situaciones de vulneración de derechos.
- Potenciar el trabajo en red entre instituciones públicas y privadas para la articulación y el fortalecimiento de los circuitos de atención de la infancia excluida o vulnerada en sus derechos.
- Contribuir al diseño, ejecución y evaluación de Planes y Programas a nivel local en el ámbito de la Promoción y protección de los Derechos infanto - adolescente.

Problemáticas más frecuentes:

- Situaciones de exclusión y/o vulneración de Derechos que tengan un condicionante psicosocial.
- Casos en los que esté involucrado el interés superior del niño/a y adolescentes y en los que OPD otorga representación o asesoría jurídica.

Equipo técnico:

- 1 Coordinadora
- 2 Trabajadores Sociales
- 1 Técnico en Trabajo Social
- 2 Psicólogos
- 1 Abogado
- 2 Monitores
- Personal administrativo

Tabla N° 2: Ficha de Institución OPD

Institución	Ilustre Municipalidad de Valparaíso
Proyecto	OPD Valparaíso
Dirección	Plaza Aníbal Pinto #1176, 4to piso oficina 40
Comuna	Valparaíso
Teléfono	32-2215219
Cobertura	5.100
Sexo	Ambos
Coordinadora	Massiel Rodríguez Rozas
Trabajadores	Marie Wauters Gil
Sociales	Andrea Oviedo Zapata

◆ Diagnóstico
DAM

Definición: El reglamento de la Ley 200032, define la línea de acción en Diagnóstico, como:

“La labor ambulatoria de asesoría técnica en el ámbito psicosocial u otros análogos a la autoridad judicial competente u otras instancias que lo solicitan”.



Realiza evaluaciones en dos ámbitos: proteccional y de responsabilidad penal. En el caso proteccional se trata de evaluar pericialmente el daño de una vulneración de derechos que ha implicado a un niño. En el ámbito de responsabilidad penal, la evaluación esta orientada a la elaboración de un informe técnico que identifique las necesidades y recursos con

que cuenta el o la adolescente imputado, con miras a mantener o favorecer su inserción social.

Objetivo general

Lograr la efectiva protección de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de vulneración de derechos, mediante la realización de una evaluación pericial oportuna y de calidad que permita dar respuesta a los Tribunales y sustente el proceso de intervención, orientada a garantizar la protección y derivación a programas de la red en caso de requerirlo.

Objetivos específicos

- Realizar una pericia psicológica o social que permita evaluar la situación en la que se encuentra el niño, niña o adolescente que ha sido derivado desde Tribunales de Familia y/o Fiscalías por presentar posible situación de vulneración de derechos.
- Asesorar y proponer sugerencias a los tribunales y fiscalías para la adopción de medidas que contribuyan efectivamente a la restitución y reparación de los derechos vulnerados.
- Realizar una defensa técnica del informe elaborado, ante la instancia judicial que lo solicite.
- Efectuar las coordinaciones necesarias para derivar los casos de vulneración grave a la red pública, privada o de SENAME.

Problemáticas más frecuentes:

Proteccional: Todos los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años de edad, los cuales requieren de evaluación por Vulneración de derechos.

- Negligencia de los padres o adultos responsables
- Violencia Intrafamiliar

Equipo técnico:

- 1 Coordinador
- 4 Psicólogos
- 4 Trabajadores Sociales
- Secretaria contable y/o técnico social y/o administrativo de apoyo

Tabla N° 3: Ficha de Institución DAM

Institución	Corporación de Educación CERCAP
Proyecto	DAM Quilpué, Villa Alemana, Limache
Dirección	Williamson #94 paradero 4 ½
Comuna	Villa Alemana
Teléfono	32-2118016
Cobertura	25
Sexo	Ambos
Coordinador	Gonzalo Sion Juffe
Trabajores	Valeria Díaz Muñoz
Sociales	María Cecilia Muñoz Roth Máximo Humberto Caballero Astudillo

◆ Programas de Protección

Programa de intervención breve

PIB

Definición: Centra la atención en 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.



Por **mediana complejidad** se entiende la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta de cronificación de vulneraciones de derechos ya presentes, que provocan daño y/o amenazan los derechos de niños/as y adolescentes, y que se manifiestan en diversos ámbitos de la vida de éstos/as, ya sea a nivel personal, familiar y/o sociocomunitario.

Objetivo General

Resolver las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad que afectan a niños/as y adolescentes de un territorio determinado, previniendo su cronificación.

Objetivos Específicos:

- Identificar los factores de vulnerabilidad y las fortalezas, en la esfera personal, familiar y sociocomunitaria, presentes en los/as niños/as y adolescentes afectados por vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad.
- Desarrollar factores protectores, en los niños, niñas y adolescentes, en sus familias y/o adultos protectores y en su entorno sociocomunitario.
- Promover la incorporación de actores territoriales relevantes para la solución de las vulneraciones detectadas y su sustentabilidad.

Problemáticas más frecuentes:

a) Ámbito personal

- Repitencia o pre-deserción escolar
- Consumo no problemático de droga
- Baja autoestima
- Ejercicio de trabajos permanentes que merman las posibilidades de desarrollar intereses (escolares, recreacionales u otros).

b) Ámbito familiar

- Familia presente con incumplimiento parcial de roles o con conductas negligentes
- Establecimiento de vínculos intrafamiliares basados en la violencia sostenida

c) Ámbito socio comunitario

- Sectores caracterizados por la presencia de grupos con conductas infractoras, tales como: consumo y tráfico de drogas, consumo excesivo de alcohol y violencia.
- Débil tejido de apoyo social

Equipo técnico:

- 1 Coordinador

- 2 Psicólogos
- 2 Trabajadores Sociales
- 4 Educadores Populares

Tabla N° 4: Ficha de Institución PIB

Institución	Corporación Servicio Paz y Justicia - SERPAJ Chile
Proyecto	PIB - Sector Aduana y Cerros aledaños Carmela Jeria
Dirección	Márquez 314
Comuna	Valparaíso
Teléfono	2156384
Cobertura	82
Sexo	Ambos
Coordinador	Ximena Andaur Parra
Asistente Social	Carla Lalanne Arancibia Alejandra Godoy Araya

Programa de Protección Especializados

◆ Programa de Intervención Especializada (PIE)

Definición:

Se entiende por ello el desarrollo de programas ambulatorios, mixtos, que dirigen su acción a la reparación del daño que presentan los niños, niñas y o adolescentes a través

de un abordaje multidisciplinario que privilegia la integralidad de tipo psico y socio educativo y psicoterapéutico y con un alto componente de trabajo en red.



Acoge a niños, niñas y adolescentes que, por su alta complejidad y multiplicidad de problemáticas tienden a presentar dificultades para ingresar a los programas existentes comúnmente referidos a la presencia de criterios de exclusión.

Objetivo general:

Asegurar los procesos de resignificación del niño, niña o adolescente que presenta situaciones de alta complejidad y propiciar sus procesos de integración familiar y social.

Objetivos específicos:

- Facilitar la adherencia a una intervención orientada hacia el establecimiento de vínculos y el re-aprendizaje de la confianza en el mundo adulto.
- Favorecer la interrupción de situaciones que incrementan la vulnerabilidad y la posible invalidación de la intervención.
- Rescatar y/o desarrollar recursos personales, familiares y sociales para los niños, niñas y adolescentes ingresados.
- Promover las condiciones para el desarrollo de la autonomía progresiva de los niños, niñas y/o adolescentes de acuerdo a su etapa evolutiva.
- Favorecer la construcción de un contexto protector en pro del bienestar psicológico y social del niño, niña y/o adolescente.

Problemáticas más frecuentes:

Situaciones de vulneraciones de derechos asociados a conductas que se constituyen en evidente riesgo o daño, a nivel individual, social y familiar tales como:

- Consumo problemática de drogas
- Deserción escolar
- Trastornos emocionales o conductuales
- Vida de calle
- Peores formas de trabajo infantil
- Vinculación a conflictos con la justicia dentro de su trayectoria de vida o por las que resulten inimputables ante la ley
- Vida en contexto de violencia y riesgo vital

Equipo técnico:

- 3 Psicólogos
- 2 Trabajadores Sociales
- 4 Tutores

Tabla N° 5: Ficha de Institución PIE

Institución	Organización Comunitaria funcional Centro Juvenil el Puerto. Proyecto Puerto
Proyecto	PIE - Valparaíso
Dirección	Serrano #453
Comuna	Valparaíso
Teléfono	32-2591134
Cobertura	50
Sexo	Ambos
Coordinadora	Mirian Rojas Libuy
Trabajadores Sociales	Marcelo Burgos Contreras Deyanira Miranda Pizarro

◆ **Maltrato Grave**

PRM

Definición: Los programas de protección especializados en la reparación del daño asociado a maltrato infantil constitutivo de delito están destinados a proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes



que sufren maltrato físico grave y/o agresión sexual, promoviendo su recuperación física y psicológica, a través de una intervención reparatoria especializada.

Los criterios médicos legales, al respecto consideran:

- **Lesiones graves:** todas aquellas que causan en el niño, niña o adolescentes enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- **Lesiones menos graves:** aquellas en que la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y circunstancias del hecho.

Objetivo general

La propuesta técnica se orienta a contribuir al proceso de reparación de la victimización sufrida por el niño o niña y su familia a través de la interrupción del maltrato, el fortalecimiento de sus vínculos protectores y la generación o mantención de un contexto de bienestar psicosocial.

Objetivos específicos

- Interrumpir la situación de maltrato, constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales, orientados a resolver la situación legal del niño, niña o adolescente, y facilitar el acceso a la red de justicia.
- Facilitar el proceso de resignificación de la experiencia abusiva en el niño, niña o adolescente y adulto responsable, logrando que ellos desarrollen un proceso de reelaboración del maltrato infantil sufrido, integrándolos en la experiencia vital, de manera que permitan modificar las pautas relacionales al interior del sistema familiar.
- Fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente víctimas, construyendo un contexto protector para el niño, niña o adolescente, en el mediano y largo plazo.

Problemáticas más frecuentes:

- **Agresión sexual** en cualquiera de sus formas, de niños, niñas y adolescentes. De acuerdo con la legislación vigente (Ley 19.927 de Delitos Sexuales), se incluyen la violación, el estupro, el abuso sexual, el abuso sexual impropio, sodomía y pornografía infantil.
- **Maltrato físico grave** sufrido por niños, niñas y adolescentes. Se incluyen aquí a todos los niños, niñas o adolescentes que ven comprometida su integridad física a causa de golpes, quemaduras, mordeduras, intentos de estrangulamiento, heridas con objetos cortantes, etc.

Equipo técnico:

- 1 Coordinador (a)
- 3 Psicólogo (a)
- 3 Trabajadores Sociales
- Secretaria
- Contador
- 1 Abogado

Tabla N° 6: Ficha de Institución PRM

Institución	Organización no Gubernamental de Desarrollo Centro de Promoción de Apoyo a la Infancia. PAICABI
Proyecto	PRM - Centro "MAIHUE"
Dirección	Pje. Montt Saavedra 55
Comuna	Valparaíso
Teléfono	32-2469544
Cobertura	50
Sexo	Ambos
Director	Carolina Saavedra Inostroza
Trabajadores	Yerko Toledo Valenzuela
Sociales	Pamela Gálvez Salinas Yesika Herrera Soto Denisse Pérez Palacios

◆ Explotación Sexual

PEE

Definición: ANTU es un centro de intervención especializada en explotación sexual comercial infantil y adolescente de la comuna de Valparaíso. Este proyecto está dirigido a niños, niñas y adolescentes entre 6 y 17 años, 11 meses, que se encuentren en situaciones de explotación sexual comercial infantil.



Objetivo general:

Contribuir al proceso de Reparación de la grave vulneración de derechos del Niño, Niña o Adolescente víctima de Explotación Sexual Comercial Infantil, a través de la interrupción de las prácticas de explotación sexual, la reparación del daño psicológico, social y físico del niño, y la integración familiar y social, colaborando con esto al establecimiento de mejores condiciones de bienestar psicosocial, en su contexto familiar y social.

Objetivos Específicos:

- Apoyar la elaboración de los daños y experiencias traumáticas presentes en el niño, niña y adolescente víctimas de la explotación sexual comercial.
- Interrumpir las prácticas de explotación sexual comercial infantil y adolescente en que están insertos.
- Fortalecer recursos protectores, psicológicos y sociales, de las familias y/o adultos significativos que aseguren protección social para usuarios/as del proyecto.
- Asegurar la re-inserción social de niños, niñas y adolescentes.

Problemáticas más frecuentes:

Explotación sexual infantil

Equipo Técnico:

- 3 Trabajadores Sociales

- 3 Psicólogos
- 1 Actor
- 1 Artista Plástico

Tabla N° 7: Ficha de Institución PEE

Institución	Organización No Gubernamental de Desarrollo Centro de Promoción de Apoyo a la Infancia - PAICABI
Proyecto	PEE - Centro "ANTU"
Dirección	Calle Almirante Simpson 43
Comuna	Valparaíso
Teléfono	2116322
Cobertura	46
Sexo	Ambos
Coordinador	Edgardo Toro Quezada
Trabajadores	Yerko Toledo Valenzuela
Sociales	Pamela Gálvez Salinas Rodrigo Cortés Mancilla

◆ Agresores Sexuales

PAS

Definición: Programa con atención de niños, niñas y adolescentes que han incurrido en prácticas abusivas en la esfera



de la sexualidad, en el ámbito de protección de SENAME.

Objetivo general:

El diseño de la intervención tiene como objetivo primordial la interrupción de la agresión de carácter sexual por parte del joven usuario del programa, para luego realizar un minucioso diagnóstico individual, social y contextual que nos permita formular una hipótesis plausible de la naturaleza de la agresión, su etiología y la estrategia de control más adecuada al caso.

Objetivos Específicos:

- Lograr que familia reconozca la problemática
- Lograr que el niño, niña o adolescente se responsabilice de la práctica abusiva.
- Resignificación de los derechos de los niños, niñas o adolescentes.
- Fortalecimiento de los roles parentales en los adultos responsables de los niños, niñas y adolescentes.

Problemáticas más frecuentes:

- Atención en agresión sexual.

Equipo técnico:

- 1 Coordinador (a)
- 3 Trabajadores Sociales
- 3 Psicólogos
- Secretaria

Tabla N° 8: Ficha de Institución PAS

Institución	Organización no Gubernamental de Desarrollo Centro de Promoción de Apoyo a la Infancia. PAICABI
Proyecto	PAS - Centro "TRAFUN"

Dirección Errázuriz 2692 El Almendral

Comuna Valparaíso

Teléfono 32-2755219

Cobertura 40

Sexo Ambos

Coordinador Rodrigo Venegas Cárdenas

Trabajadores Nelly Navarro Hernández

Sociales José Vázquez Artila

Paula Albornoz Becker

◆ Centro de Diagnóstico

Centro de Diagnóstico para mayores

CMA

Definición: Son aquellos destinados a proporcionar atención transitoria y urgente a aquellos niños, niñas y adolescentes entre 0 y 18 años de edad que requieran diagnóstico o ser separados de su medio familiar.

El ingreso a los centros de diagnóstico deberá realizarse previa resolución judicial.



Objetivo General:

Proporcionar atención residencial y urgente a niños, niñas y adolescentes que requieran diagnóstico o ser separados de su medio familiar mientras se adopta una medida de protección a su favor.

Objetivos Específicos:

- Asegurar el cuidado y la protección inmediata de niñas, niños y adolescentes ingresados, otorgando orientación, especialmente cuando se encuentran en situaciones de crisis.
- Brindar una atención transitoria integral, asegurando a niños, niñas y adolescentes una adecuada calidad de vida y satisfacción de los derechos de provisión (alimentación, vestuario, higiene, seguridad, salud y otros) y de buen trato.
- Asegurar el derecho de los niños/as, a opinar y participar en las decisiones que los/las involucren.
- Favorecer procesos que agilicen el pronto egreso de los niños/a del centro de diagnóstico a través de una constante coordinación con el equipo encargado de realizar el diagnóstico con los organismos locales cuando corresponda.
- Favorecer el contacto y vínculo con la familia o adulto responsable, cuando no exista restricción del tribunal para ello.
- Cumplir, en el caso de comisarías y subcomisarías de menores, lo establecido en la Ley N° 16.618, ley de menores, artículo 16 y 16 bis.

Problemáticas más frecuentes:

Las problemáticas son catalogadas como "Alta complejidad", entre ellas están:

- Situaciones de maltrato grave
- Abuso sexual
- Niños y niñas emocionalmente muy alterados

Equipo técnico:

- Directora de residencia (Trabajador Social)
- 2 Administradoras de casa
- Educador(a) de trato directo

Tabla N° 9: Ficha de Institución CMA

Institución	Asociación cristiana de jóvenes
Proyecto	CMA-Centro de diagnóstico Valparaíso
Dirección	Lionel Cooper #69, Cerro placers

Comuna Valparaíso

Teléfono 32-2331389

Cobertura 40

Sexo Ambos

Coordinadora Tania Olivares Arancibia

Trabajadores Tania Olivares Arancibia

Sociales

◆ Residencias

Residencia de protección para mayores

RPM

Definición: Son aquellas destinadas a proporcionar, de forma estable, a los niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo, asegurando las condiciones



fundamentales de vida, de cuidado, provisión, participación y buen trato que favorezcan el desarrollo autónomo del niño y el restablecimiento de los derechos vulnerados, particularmente, el derecho a vivir en familia.

Objetivo general

Asegurar condiciones fundamentales de vida, de cuidado, provisión, participación y buen trato que favorezcan el desarrollo autónomo del niño/a o adolescente y el restablecimiento de los derechos vulnerados, particularmente, el derecho a vivir en familia.

Objetivos específicos

- Asegurar una adecuada calidad de vida y satisfacción de los derechos de alimentación, salud, educación, recreación, vestuario, higiene, y seguridad.
- Entregar un trato afectuoso y respetuoso, y garantizar el derecho de opinar y participar en las decisiones que lo involucran.
- Contribuir a la reinserción y fortalecimiento de la capacidad parental de la familia o adultos significativos, directamente, o conforme a las sugerencias realizadas por programas de fortalecimiento familiar o protección especializados, cuando éstos operen en conjunto con la residencia.
- Favorecer autonomía de niños, niñas y adolescentes y preparar para la vida independiente cuando no sea posible la reintegración familiar.
- Coordinar acciones con las redes locales, que permitan favorecer la obtención de servicios requeridos.

Problemáticas más frecuentes:

Se refiere a niños, niñas y adolescentes que han sufrido una grave vulneración de derechos relacionados con la familia de origen, que requiere de una separación temporal de esta. Y así también una carencia de red familiar.

Equipo técnico:

- Coordinador
- Gerente contador
- Almirante
- Inspector general
- Educador (a) de trato directo
- Manipuladora de alimentos
- Auxiliar
- Profesionales: las instituciones deben disponer de profesionales tales como:
 - 2 Psicólogo/a
 - 2 Trabajadores Sociales
 - Profesores

Tabla N° 10: Ficha de Institución RPM

Institución	Asociación Hogar de niños Arturo Prat
Proyecto	RPM - Hogar de niños Arturo Prat
Dirección	Camino El Vergel 203, C° La Cruz
Comuna	Valparaíso
Teléfono	2541486
Cobertura	82
Sexo	Masculino
Coordinadora	Aída del Carmen Cortés Gabrie
Trabajadores	Maritsa Silva Sepúlveda
Sociales	Claudia Cáceres Azócar

Presentación

En este capítulo se desarrollarán los referentes conceptuales y teóricos que sustentan el Seminario de Título.

Tabla de contenidos

2.1) Convención Internacional de los Derechos de los niños

- a) Principios Orientadores de la Convención

2.2) Bases de la Política de Infancia

- a) Misión de la Política
- b) Principios orientadores
- c) Cambios de la política
- d) Modelo Ecológico

2.3) Aspectos Conceptuales

- a) Vulneración de Derechos de niños, niñas y adolescentes
- b) Definición de Maltrato y tipos de conducta
- c) Protección de Derechos

2.4) Trabajo Social e Infancia

2.5) Competencias Profesionales, Profesionalidad y Situaciones Profesionales

- a) Competencias Profesionales
- b) Rasgos característicos de una Competencia
- c) Profesionalidad
- d) Situaciones Profesionales
- e) Variables Descriptivas de una Situación Profesional

2.6) Dimensiones Situaciones Profesionales de Trabajo Social en el área de Protección de Derechos, SENAME

- a) Dimensión Caso y Familia
- b) Dimensión Grupal
- c) Dimensión Gestión Comunitaria
- d) Dimensión Institucional

2.1) Convención Internacional de los Derechos de los niños

La convención es un convenio de las Naciones Unidas que describe la gama de derechos que tienen todos los niños, niñas y adolescentes, y establece normas básicas para su bienestar en diferentes etapas de su desarrollo.

Chile al ratificar la convención¹³ se transforma en Estado parte de la misma, por consiguiente acepta someterse legalmente a sus estipulaciones y debe informar regularmente a un comité de los derechos del niño, niña y adolescentes sobre sus avances¹⁴.

La convención es el primer Código Universal de los derechos del niño, niña y adolescentes legalmente obligatorio de la historia, reúne en un solo tratado, todos los asuntos pertinentes a los derechos del niño, los cuales pueden dividirse en cuatro amplias categorías: derechos a la Supervivencia, al Desarrollo, a la Protección y a la Participación.

a) Principios Orientadores de la Convención¹⁵

Principio nº 1: El niño o niña disfrutará de todos los derechos enunciados en esta Declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños y niñas sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño/a o de su familia.

Principio nº 2: El niño o niña gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma

¹³ DTO-830, Convención sobre los Derechos de los Niños. Promulgada el 14 de agosto, 1990.

¹⁴ SENAME, 2006. Propuesta del Consejo Asesor presidencial para la Reforma de las Políticas de Infancia. *"El futuro de los niños siempre es hoy"*. Pp. 29-38

¹⁵ Gobierno de Chile, Diciembre 2000, Política Nacional a favor de la Infancia y Adolescencia 2001-2010. Pp. 9-16

saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño o niña.

Principio n° 3: El niño o niña tiene derecho desde su nacimiento a un nombre y a una nacionalidad.

Principio n° 4: El niño o niña debe gozar de los beneficios de la seguridad social. Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud; con este fin deberán proporcionarse, tanto a él/ella como a su madre, cuidados especiales, incluso atención prenatal y postnatal. El niño/a tendrá derecho a disfrutar de alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos adecuados.

Principio n° 5: El niño o niña física o mentalmente impedido/a o que sufra algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere su caso particular.

Principio n° 6: El niño o niña, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, necesita amor y comprensión. Siempre que sea posible, deberá crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres y, en todo caso, en un ambiente de afecto y de seguridad moral y material; salvo circunstancias excepcionales, no deberá separarse al niño o niña de corta edad de su madre. La sociedad y las autoridades públicas tendrán la obligación de cuidar especialmente a los niños sin familia o que carezcan de medios adecuados de subsistencia. Para el mantenimiento de los hijos/as de familias numerosas conviene conceder subsidios estatales o de otra índole.

Principio n° 7: El niño o niña tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad.

El interés superior del niño/a debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término, a sus padres.

El niño o niña debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho.

Principio nº 8: El niño o niña debe, en todas las circunstancias, figurar entre los primeros que reciban protección y socorro.

Principio nº 9: El niño o niña debe ser protegido contra toda forma de abandono, crueldad y explotación. No será objeto de ningún tipo de trata. No deberá permitirse al niño o niña trabajar antes de una edad mínima adecuada; en ningún caso se le dedicará ni se le permitirá que se dedique a ocupación o empleo alguno que pueda perjudicar su salud o su educación o impedir su desarrollo físico, mental o moral.

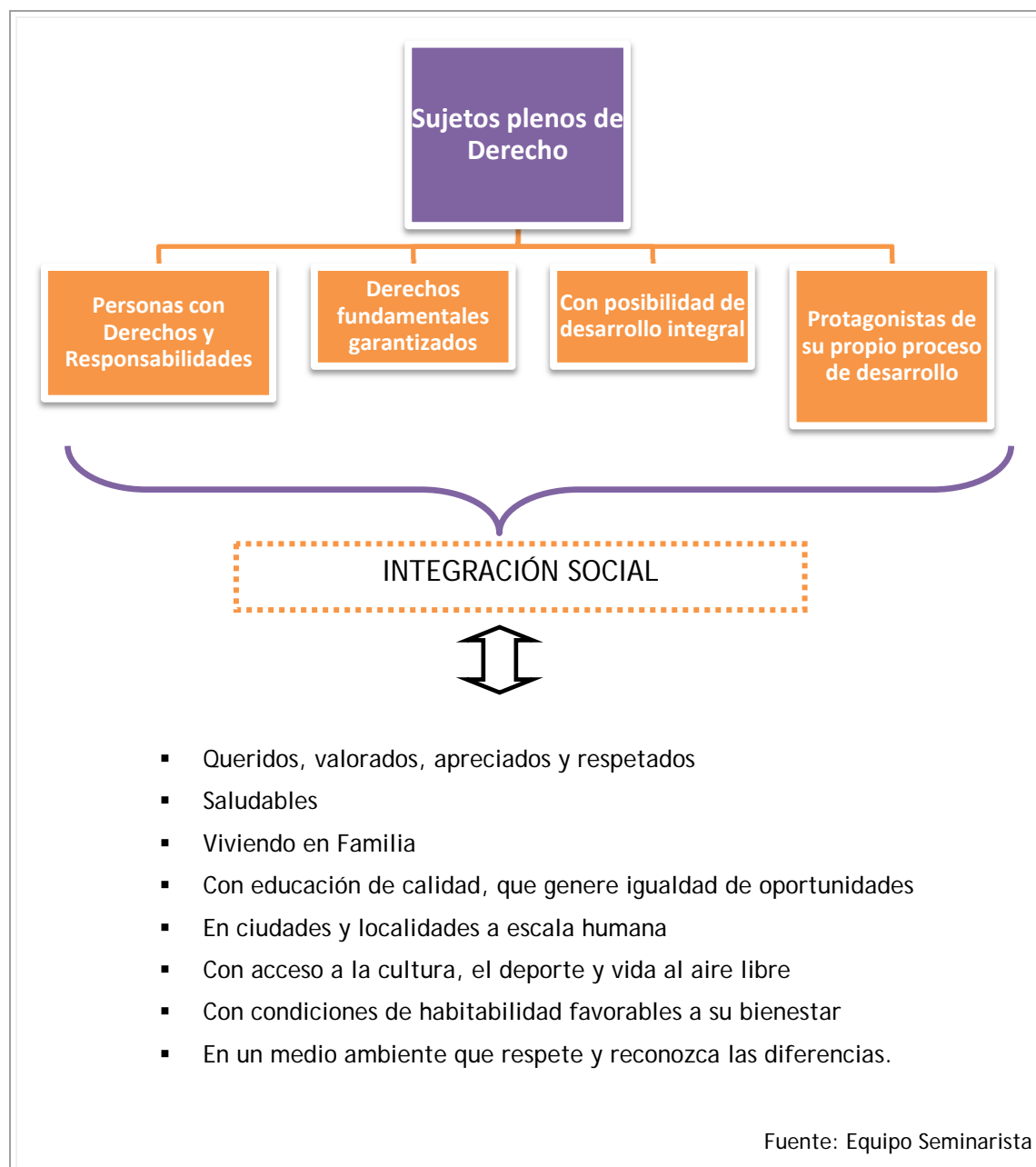
Principio nº 10: El niño o niña debe ser protegido/a contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquier otra índole. Debe ser educado/a en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal, y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes.

2.2) Bases de la Política de Infancia

a) Misión de la Política

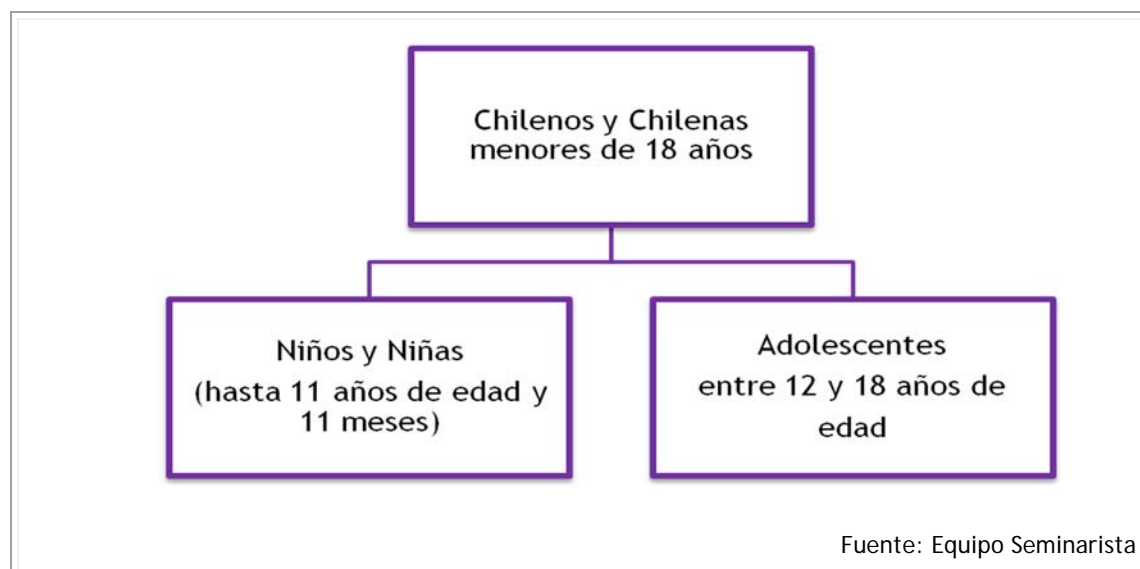
La Convención Internacional sobre los Derechos de los Niños (CIDN) ha implicado un cambio radical en la concepción de la infancia, transformando al niño, niña y adolescente de objeto a **sujeto de derechos** y regulando, desde esta perspectiva, su situación jurídica y sus relaciones con la familia, la sociedad y el Estado.

Diagrama N° 7: Niños, niñas y adolescentes como Sujetos de Derecho



Actualmente en Chile se entiende por niño o niña a toda persona menor de 12 años de edad y por adolescente a aquel que se encuentra entre los 12 y los 18 años de edad.

Diagrama N° 8: Niños, niñas y adolescentes en Chile



Este concepto enfatiza que ser niño, niña o adolescente, no es ser “menos adulto”, ya que la niñez y la adolescencia no son solo etapas de preparación para la vida adulta, si no que tienen el mismo valor que cualquier otra etapa de desarrollo de la vida.

Por su parte, el Estado Chileno ha incluido dichos cambios en materia de infancia, variando desde una perspectiva asistencial a una más promocional y de inversión social, ya que se vislumbró que se ha perdido de vista al niño, niña o adolescente como sujeto portador de múltiples necesidades, pero también de capacidades y potencialidades y como tal, capaz según su etapa de desarrollo, de participar y aportar en la solución de sus problemas.

Para concretar dichos cambios, en el año 2000 el presidente de la República Ricardo Lagos Escobar, anuncia los lineamientos generales de una reforma en el área legislativa, institucional y también cultural.

La Política a favor de la Infancia y la Adolescencia 2001-2010, marca un cambio fundamental respecto de la forma de enfrentar las problemáticas relacionadas con la totalidad de la población menor de 18 años de edad.

Dicho documento aborda las llamadas políticas universales y está basado estructuralmente en los Derechos fundamentales de la infancia y la adolescencia, además de reconocer las particularidades, necesidades y potencialidades de los niños, niñas y adolescentes en los contextos donde crecen y desarrollan, implicando una mirada social, económica y geográfica de dichos contextos.

La Política Nacional, coordinada por el Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN), enfatiza que los niños, niñas y adolescentes deben ser considerados según sus atributos y sus derechos frente al Estado, las familias y la sociedad, y no de acuerdo a sus carencias¹⁶.

b) Principios Orientadores

En relación a la reformulación institucional en el área de protección de derechos es posible declarar los siguientes principios orientadores:

1. **El niño como sujeto de derechos:** a medida que los niños, niñas y adolescentes crecen y adquieren madurez, debe darse mayor preponderancia a su opinión, si se trata de asuntos que les afecten.
2. **La familia como derecho y como espacio privilegiado para el ejercicio de los derechos:** los niños tienen derecho a vivir preferentemente con sus familias, a ejercer sus derechos dentro de ellas y a que el Estado apoye a sus familias en el ejercicio de sus funciones en relación a ellos, especialmente a las que tengan dificultades. (Arts. 7, 9, 18 y 27)
3. **No discriminación:** se deben promover y proteger los derechos de los niños y niñas sin distinción alguna, respetando la propia identidad cultural de cada uno de ellos. (Art. 2)

¹⁶ SENAME, 2004. "Un Chile apropiado para los niños", Gobierno de Chile. Pp. 5-19

4. **Interés superior del niño:** en todas las medidas adoptadas que afecte a un niño o niña, su interés superior será una consideración primordial a la que se deberá atender. (Art. 3)
5. **Integración en la familia, la escuela y la comunidad:** incluir a los niños, niñas y adolescentes, dentro de los espacios normales y garantizar el acceso a las prestaciones propias de las políticas sociales básicas para su integración en la familia, escuela y comunidad.
6. **Participación de las personas en la construcción de su propio desarrollo:** construcción participativa del plan de acción propuesto para cada caso singular, que debe considerar la visión de todas las personas afectadas, especialmente del niño, niña o adolescente.
7. **Desjudicialización y protección jurisdiccional:** se garantizará la posibilidad de tener acceso a los mecanismos de protección jurisdiccional de los derechos de los niños.

Estos principios permiten determinar que la Política a favor de la Infancia y la Adolescencia busca ser coherente con la Convención Universal de los Derechos del niño (CIDN), además de impulsar el reconocimiento de valores como la igualdad e integridad, reconoce también a la familia como el principal espacio para garantizar el adecuado cumplimiento de los derechos del niño y cautela y limita la separación de un niño o niña de su núcleo familiar o internación injustificada.

c) Cambios en la política

El implementar esta nueva política, implica un nuevo abordaje en la protección de derechos de la Infancia y Adolescencia, lo cual se traduce en diversos cambios en la esfera legislativa, institucional y programática.

a) Cambios Legislativos¹⁷:

¹⁷ SENAME, 2004. "Un Chile apropiado para los niños", Gobierno de Chile. Pp. 28-49

En relación a los cambios legislativos es posible visualizar avances importantes en la presentación de proyectos de ley y la tramitación de éstos;

- *Ley de Protección de derechos de la Infancia y adolescencia*: adecuará la legislación vigente al marco de la CIDN.
- *Ley de subvenciones*: regula la forma en que el SENAME transfiere recursos a los organismos colaboradores acreditados.
- *Ley de Tribunales de Familia*: reemplaza la judicatura, crea una jurisdicción especializada y de carácter interdisciplinario.

b) Cambios institucionales:

Significa un esfuerzo fundamental de SENAME en organizar y estructurar nuevamente su funcionamiento.

c) Cambios programáticos:

El SENAME ha realizado cambios concretos en su línea de protección de derechos con la finalidad de desarrollar el proceso de reforma en esta área.

En base a los cambios que existen a raíz de la nueva política a favor de la Infancia, es que la descripción y el análisis de la situación de los niños, niñas y adolescentes puede hacerse desde diferentes aproximaciones y enfoques, dado que la política requiere de una visión holística de los factores que se interrelacionan para favorecer o limitar el desarrollo infantil integral, el modelo ecológico del desarrollo humano planteado por Urie Bronfenbrenner¹⁸ ofrece un buen marco de referencia para presentar la realidad de los niños, niñas y adolescentes en Chile.

d) **Modelo Ecológico**

¹⁸ SENAME, 2006. Propuesta del Consejo Asesor presidencial para la Reforma de las Políticas de Infancia. "El futuro de los niños siempre es hoy". Pp. 39-45

Bronfenbrenner concibe el “Modelo Ecológico” como una serie de niveles ubicados de manera concéntrica, es decir, que cada uno está contenido en el siguiente¹⁹.

En este marco, el autor propone cuatro niveles, esferas o sistemas que afectan conjuntamente, de forma directa o indirecta, el desarrollo del niño, niña o adolescente:

- 1.- El *Microsistema*, que incluye aquellas actividades, roles y relaciones interpersonales que establece el individuo en desarrollo en un contexto dado.
- 2.- El *Mesosistema*, constituido por las interrelaciones de dos o más microsistemas en los que la persona en desarrollo participa.
- 3.- El *Ecosistema*, que abarca las esferas en los que el individuo no participa directamente, pero cuyas influencias llegan hasta los entornos más propios de esa persona.
- 4.- El *Macrosistema*, que alude a los marcos culturales e ideológicos capaces de influir transversalmente en los anteriores niveles, otorgándoles, simultáneamente, tanto uniformidad como respecto a forma y contenido como identidad en relación a otros entornos impregnados por marcos culturales e ideológicos diferentes.

El modelo descrito supone un cambio de perspectiva en cuanto a desarrollo humano, puesto que “De acuerdo con estas ideas, al analizar el desarrollo del niño(a), no se puede mirar sólo su comportamiento de forma aislada, o como fruto exclusivo de su maduración, sino siempre en relación al ambiente en el que el niño, niña o adolescentes se desarrolla”²⁰.

Desde ésta perspectiva, la evolución del niño, niña o adolescente se entiende como un proceso de diferenciación progresiva de actividades que éste realiza, de su rol y de las interacciones y transacciones que se establece entre

¹⁹ Amar. J, Abello. R, Acosta. C, 2003. Factores Protectores: Un aporte investigativo desde la Psicología Comunitaria de la Salud. <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/213/21301108.pdf>, visitado en Junio del 2009.

²⁰ SENAME, 2006. Propuesta del Consejo Asesor presidencial para la Reforma de las Políticas de Infancia. “El futuro de los niños siempre es hoy”. Pp. 39-45

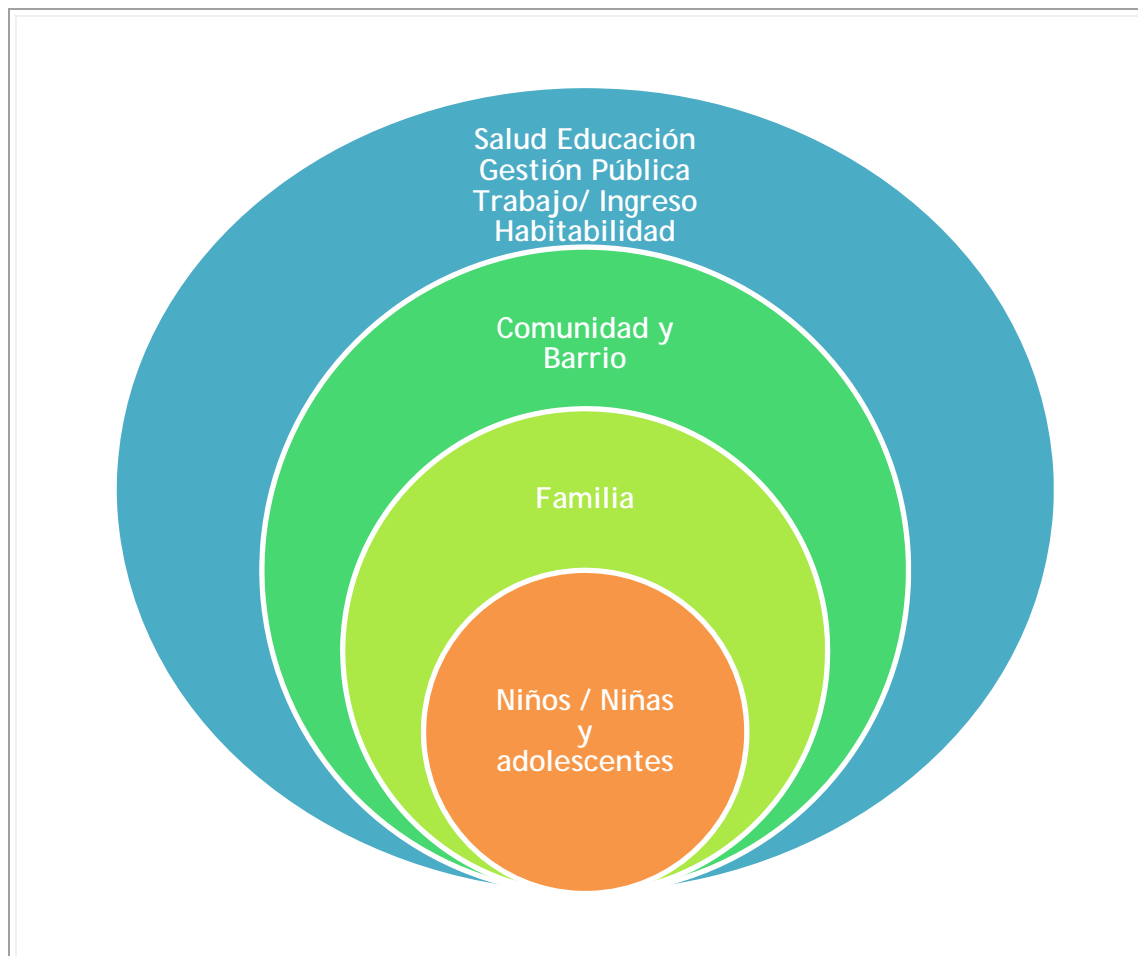
niño(a) y los elementos de su entorno, partiendo por sus padres. En efecto, las relaciones entre el niño/a y sus padres se entienden como un factor central para su desarrollo.

El desarrollo humano se encuentra modelado por una dinámica de interacción continua y de progresiva acomodación entre los factores biológicos y la experiencia de sus entornos inmediatos, ambos sistemas dinámicos y cambiantes. Pero este proceso, además, se ve influenciado por las relaciones que se establecen entre estos entornos y por contextos de mayor alcance en los que están incluidos dichos entornos, como un conjunto de estructuras seriadas, cada una de las cuales cabe dentro de la siguiente.

Son entonces la familia, la comunidad y la sociedad, el "*Ambiente Ecológico*", los que operan como determinantes interrelacionados a lo largo del proceso de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes. Las políticas públicas son parte del entorno en el cual se desarrollan los niños, niñas y adolescentes, y se constituyen como contexto a través del cual se puede generar recursos y acciones que incidan en la comunidad y en el entorno familiar del niño, niña o adolescente, generando mejores condiciones de vida y mayores oportunidades de desarrollo.

Los antecedentes que se presentan a continuación deben entenderse en el marco de este enfoque orientador y dan cuenta de las fortalezas y debilidades que son posibles de observar en los contextos en los cuales los niños, niñas y adolescentes se desenvuelven.

Diagrama N° 9: Niños, Niñas, Adolescentes y su ambiente²¹



2.3) Aspectos Conceptuales

a) Vulneración de Derechos de niños, niñas y adolescentes

La ausencia de un marco analítico que permite explicar la interrelación entre procesos de socialización humana y vulneración de derechos genera ambigüedad conceptual. Se tiende a asociar el **concepto de vulneración de derechos** principalmente, con el maltrato en sus diferentes acepciones (agresiones físicas, emocionales, sexuales). Este concepto no constituye la claridad esperada

²¹ SENAME, 2006. Propuesta del Consejo Asesor presidencial para la Reforma de las Políticas de Infancia. *"El futuro de los niños siempre es hoy"*. Pp. 39-45

del hecho porque no es posible hablar de un tipo único de maltrato ya que éste varía según sean las necesidades no son satisfechas de los niños, niñas y adolescentes.

Varios autores coinciden en que resulta particularmente difícil diferenciar el maltrato de una variedad de conductas adoptadas por diversas figuras adultas, como formas “aceptables” de impartir enseñanza, formar hábitos o disciplina, que involucren castigo físico, psicológico y formas de manipulación sexual. Igualmente complejo resulta distinguir la negligencia, el abandono, la falta de recurso y las dramáticas condiciones de vida que impone la extrema pobreza, muy frecuentemente en los países subdesarrollados, en los que impera y también se valida una suerte de maltrato social e institucional. Otras formas más evidentes de maltrato social hacia los niños, niñas y adolescentes, incluyen explotación laboral, esclavismo, explotación sexual infantil, participación en guerras, torturas, ajusticiamiento y tráfico de menores.

b) Definición de Maltrato y tipos de conducta.

Una definición de maltrato en el sentido amplio es la formulada por el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), cuando caracteriza a la infancia y adolescencia víctimas de maltrato como aquel segmento de población conformado por niños, niñas y adolescentes hasta los 18 años, que “sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en las instituciones sociales²²”.

Para algunos autores el maltrato infantil refiere a violencia física, abuso sexual, abandono, negligencia. Mientras que para otros el maltrato involucra dos tipos de conducta: la pasiva y la activa. En la pasiva, se integraría el abandono y negligencia, y en la activa las agresiones físicas o corporales, las agresiones emocionales y el abuso sexual.

El maltrato puede ser ejecutado por omisión, supresión o trasgresión de los derechos individuales y colectivos, e incluye el abandono completo o parcial y es sin duda, una acción producto de una infinidad de circunstancias complejas que

²² Larraín Heiremans, Soledad. Materiales para el estudio y la intervención de la infancia. Facultad de Cs. Sociales universidad de Chile. Gobierno de Chile (SENAME), agosto 2001

rodean a niños, niñas y adolescentes que generalmente, conlleva acciones u omisiones de un adulto hacia ellos, capaces de afectar su desarrollo armónico. En sentido, maltrato se produce por acción, por descuido, por negligencia.

La vulneración de derechos se concibe entonces como una forma de maltrato en el sentido amplio, porque menoscaba el desarrollo armónico de los niños, niñas y adolescentes, desatendiendo sus necesidades de seguridad afectiva, de desarrollo psicosocial y de protección.

En síntesis, el **ambiente protector** se entiende como la generación de condiciones que favorecen la satisfacción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, expresado en garantizar la protección y cuidados necesarios para su desarrollo armónico.

c) Protección de Derechos

En Chile, el concepto de protección de la infancia es el emanado desde la UNICEF²³, el cual se refiere a las labores de prevención y respuesta a la violencia, la explotación y el abuso contra niños, niñas y adolescentes, como por ejemplo la explotación sexual, la trata, el trabajo infantil y prácticas tradicionales perniciosas como la mutilación genital de la mujer y el matrimonio adolescente.

4) Trabajo Social e Infancia

Muchas veces la profesión de Trabajo Social se ha considerado como secundaria respecto otras disciplinas, debido a que son ambiguos sus fines, no siendo responsable de desarrollar una base de conocimiento sistemático y científico²⁴.

Es por ello que Trabajo Social dentro del área de trabajo con niños, niñas y adolescentes ha buscado reposicionar su profesionalidad desde la perspectiva de ser:

²³ UNICEF (2006), Hojas informativas sobre la Protección de la Infancia.

²⁴ Shon, Donald. El profesional reflexivo art. "Como piensan los profesionales cuando actúan". Editorial Paidós 1998.

“Una profesión que promueva el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales²⁵”

En la actualidad en Chile existen 110.989 niños, niñas y adolescentes atendidos en la Red de SENAME, de los cuales 11.136 corresponden a la región de Valparaíso²⁶. En esta región se presentan 9 centros de formación²⁷ de Trabajo Social, dentro de los que se incluyen Universidades Tradicionales, Privadas y centros de formación técnica, los cuales generan profesionales competentes para dicho tema, ya que Trabajo Social es visto como una profesión cuyo objetivo es servir como nexo o herramienta que facilite cambios y cuyos principales referentes²⁸ son:

- Acción que busca satisfacer necesidades promoviendo la autogestión y crecimiento autónomo ligada a la organización y capacitación.
- Visión comunitaria de la acción profesional.
- Incorporación de factores como gestión en desarrollo, comunicación y trabajo en redes.
- Adecuación a los cambios por medio de actualización permanente como mecanismo de adaptación y vigencia.
- Acción especializada que requiere en su ejercicio un equilibrio dinámico entre habilidades y destrezas participativas y personales en la intervención profesional en complementariedad con conocimientos teóricos y metodológicos.

²⁵ Johabbeseb, Tom “Desarrollo de perspectivas del Trabajo Social en el nuevo milenio”; trabajo presentado por el Congreso Internacional de Trabajadores Sociales 2001.

²⁶ SENAME, 2009. Boletín estadístico niños, niñas y adolescentes 2do trimestre 2009. Departamento de Planificación y Control de Gestión. Pp. 56-66

²⁷ Astudillo, L., Cofré, G. (2005) Competencias profesionales, Trabajo Social y Mercado Laboral en la V región. Valparaíso. Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso. Pp 103-105

²⁸ Berríos, J., Galindo, S. (2004). Tesis “Seguimiento del colectivo profesional de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso: Análisis desde las perspectivas ruta laboral y competencias profesionales: promociones de titulación 1998-2004”. Valparaíso: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

Tradicionalmente las áreas de desempeño en el ámbito laboral de Trabajo Social se han caracterizado por organizaciones de acción social de diversa naturaleza que abordan una multiplicidad de temáticas, (salud, vivienda, seguridad social, municipios etc.) siendo infancia el área que involucra mayores temáticas interrelacionadas de índole de vulneración de derechos y carencias materiales, familiares, sociales, etc.

El trabajo con niños, niñas y adolescentes, desde la profesión, es visto como una de las primeras inserciones laborales a puestos de trabajo que motivan la oportunidad de adquirir experiencia y diversos aprendizajes. Esta realidad se vislumbra desde los inicios del ejercicio de la profesión, en donde la vinculación asistencial nace como respuesta a las necesidades de estos primeros grupos etáreos.

2.5) Competencias Profesionales, Profesionalidad y Situaciones Profesionales

*“El profesional de Trabajo Social debe conocer y manejar las
Situaciones profesionales a través de sus competencias”*

a) Competencias Profesionales²⁹

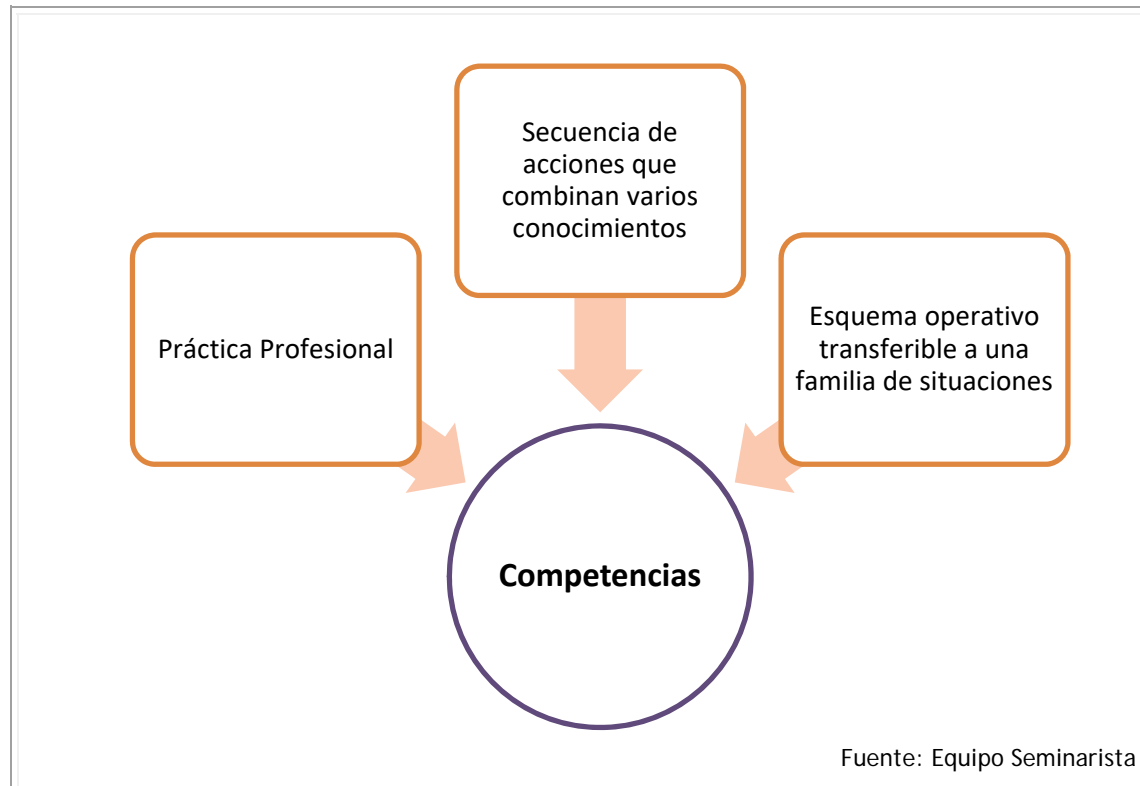
La competencia es una disposición y no un gesto elemental o una operación. La competencia reside en el encadenamiento, la combinación y la realización de una secuencia.

Para describir una competencia en términos de una actividad, es importante prestar atención particular a la elección de un “tejido” pertinente. Un punto demasiado débil (redactar una ficha técnica, informar un indicador, redactar un acta...) lo reduciría a capacidades operativas, a operaciones que sirven para construir competencias, pero que son conocimiento y no competencias.

Realizar con competencia una actividad profesional supone la construcción de un esquema de actividades transferibles a una clase de situaciones o problemas.

²⁹ Le Boterf, G (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Editorial Gestión 2000 S.A.

Diagrama N° 10: Competencias Profesionales



Una persona competente es una persona que sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular, eligiendo y movilizand o un equipamiento doble de recursos:

- Recursos personales: Conocimientos, saber hacer, cualidades, cultura, recursos emocionales, etc.
- Recursos de redes: Bancos de datos, redes documentales, redes de experiencia especializadas, etc.

Se reconocerá que una persona actúa con competencia si sabe como prepararse para realizar una actividad teniendo en cuenta las condiciones y modalidades de ejercicio.

b) Rasgos característicos de una competencia³⁰

³⁰ Le Boterf, G (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Editorial Gestión 2000 S.A.

Saber actuar... la competencia se expresa con una acción o un encadenamiento de acciones. Es del orden de un saber actuar y no solo del conocimiento que se limita a un gesto profesional. Una operación, una acción, puede incluir varios saber hacer.

En un contexto particular... la competencia siempre es contextualizada. Se trata de un saber actuar en un campo de exigencia, restricciones y recursos (técnicos, humanos, financieros, logísticos, temporales, etc.) determinados.

Saber actuar validado... la competencia solo existe si han realizado sus pruebas delante de otros, si una persona se auto declara competente debe correr el riesgo de tener que probarlo o demostrarlo.

Con vistas a una finalidad... la competencia en acción está enfocada a un fin. La acción, en la que se ha involucrado, tiene por lo tanto un sentido para el sujeto que la pone en práctica. La competencia está guiada por una intencionalidad.

No hay que olvidar que:

"... en la realidad la competencia no existe por sí sola, independientemente de un sujeto que la posee y de la que no puede disociarse. Lo que existe realmente son personas más o menos competentes..."

Por lo tanto...

*¿Qué es lo que puede entenderse por **profesional**?*

(Le Boterf, 2001)

c) Profesionalidad (Le Boterf, 2001)

Se describe al y a la profesional como una persona que sabe gestionar y manejar una Situación Profesional compleja. La definición señalada conjuga los siguientes elementos:

- a) *Saber actuar y reaccionar con pertinencia:* Lo cual se refiere a saber qué hacer en una determinada situación e ir más allá de lo prescrito, además de saber elegir en una urgencia, saber arbitrar, negociar y lograr encadenar las acciones según finalidad.
- b) *Saber combinar recursos y movilizarlos en un contexto:* Implica saber construir habilidades a partir de recursos y saber sacar partido no sólo de sus recursos incorporados, sino también de los recursos de su entorno.
- c) *Saber transferir:* Se refiere a saber memorizar múltiples situaciones y soluciones tipo, saber tomar perspectiva, saber darse cuenta e interpretar los indicadores de contexto y saber crear las condiciones de posibilidad de transferencia con ayuda de esquemas transferibles.
- d) *Saber aprender y aprender a aprender:* Implica saber sacar lecciones de la experiencia, transformando su acción en experiencia, saber describir como se aprende y funcionar en un doble circuito de aprendizaje.
- e) *Saber comprometerse:* Se refiere a saber utilizar la subjetividad, saber correr riesgos y saber emprender.

La profesionalidad puede describirse como un cuerpo coherente y estructurado de recursos personales y competencias, que tiene como función principal saber gestionar una Situación Profesional compleja. En este sentido pueden distinguirse tres niveles de profesionalidad:

Principiante: En este nivel la persona posee poca autonomía y se caracteriza por tener una visión parcial de una situación, el saber es aún general y poco contextualizado.

Profesional Confirmado: Este nivel se caracteriza por un grado de autonomía que permite tomar las iniciativas pertinentes y que se basa en un dominio o maestría de las dimensiones principales del proceso de construcción de habilidades.

Experto: En esta fase la persona no sólo dispone de un pleno dominio de sus habilidades, sino que también tiene la capacidad para construirlas instantáneamente a partir de una viva y clara comprensión de las situaciones.

El concepto de profesionalidad se desarrolla en torno a los siguientes componentes:

- **Identidad profesional:** Le otorga sentido a la construcción y al mantenimiento de las competencias.
- **Ética profesional:** Que orienta las prácticas y las decisiones.
- **Ejes de profesionalismo:** Que orientan la construcción y la organización del cuerpo de conocimientos y competencias.
- **Variedad de recursos y experiencias:** Que permite disponer de esquemas operativos movilizables en situaciones diversas.
- **Capacidad de reflexión y distanciamiento crítica:** En relación con las representaciones, las competencias, los recursos, las maneras de actuar y de aprender. El saber de la práctica está completado y orientado por el saber sobre la práctica.
- **Reconocimiento:** Por parte del medio profesional.

La experiencia y las prácticas profesionales constituyen elementos importantes en la construcción de la profesionalidad. Para ello la persona debe saber y poder tener perspectiva para analizar sus prácticas y transformar lo vivido en una experiencia meditada. La reflexión es uno de los componentes esenciales de la profesionalidad, ya que le permite tomar perspectiva en relación con sus prácticas, con sus representaciones, con sus formas de actuar y de aprender. Es esta reflexión lo que le permitirá volver a invertir sus experiencias y sus prácticas en Situaciones Profesionales diversas.

d) Situaciones Profesionales

Concepto de Situación Profesional³¹.

La profesionalidad entendida como la capacidad de actuar como un profesional no se limita a la posesión de un conjunto de conocimientos y competencias, ya que la profesionalidad supone que uno no sólo es actor en su contexto profesional, sino también autor de su profesionalidad singular. La profesionalidad se adquiere y desarrolla por medio de la experiencia acumulada en Situaciones Profesionales y de formación.

Una Situación Profesional se define como:

“un conjunto de misiones y actividades técnicas, humanas y de organización que la persona asegura no sólo en su propio puesto de trabajo, sino también en relación con las demás personas, los otros puestos y la estructura institucional en su conjunto. Una Situación Profesional es un puesto que se pone en relación, también es un puesto en desarrollo: la Situación Profesional se modifica bajo la influencia de factores de evolución”

Las Situaciones Profesionales son reales: Corresponden a los puestos de trabajo que se tienen de forma efectiva en un momento dado. A partir del análisis de estas Situaciones Profesionales reales es posible identificar una cartografía de situaciones tipo. Estas constituyen familias de Situaciones Profesionales que están cerca por sus misiones y actividades y por las competencias que exigen.

³¹ Le Boterf, G (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Editorial Gestión 2000 S.A.

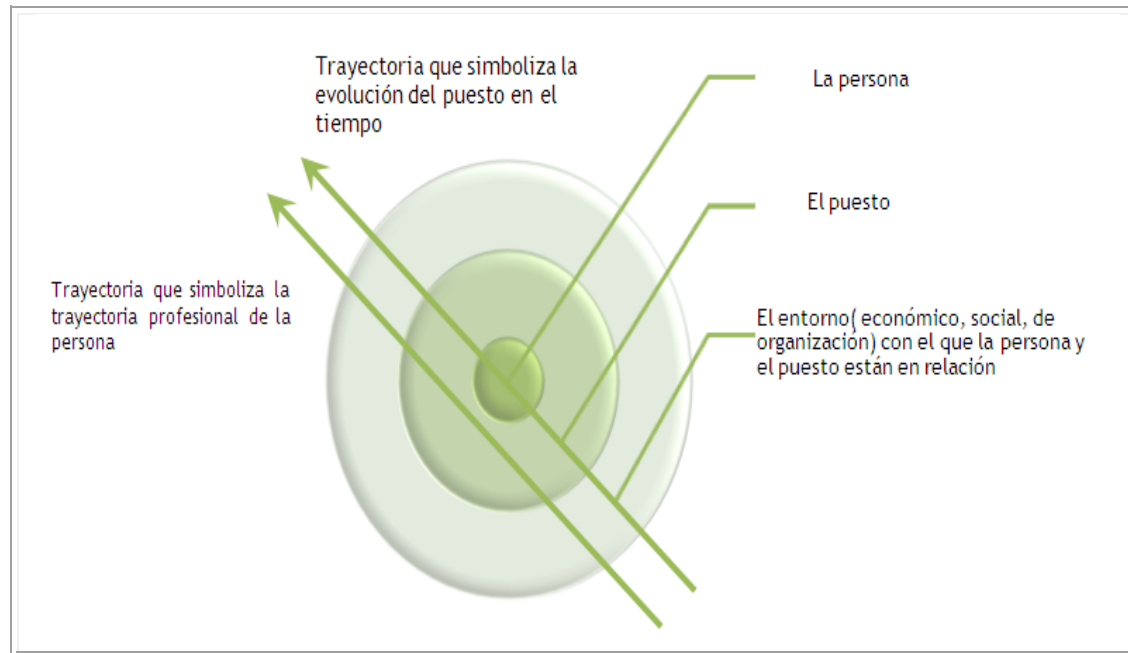
e) **Variables Descriptivas de una Situación Profesional**³²

Las variables descriptivas de un empleo o Situación Profesional se establecen en los siguientes términos:

- ◆ *La finalidad del empleo:* Cada empleo o Situación Profesional se caracteriza por una o algunas finalidades específicas que precisan los resultados o los servicios esperados. Esta finalidad se describe en función del contexto particular donde se ejerce.
- ◆ *Las actividades:* Caracterización de las tareas genéricas desarrolladas en un puesto de trabajo.
- ◆ *Las relaciones con los demás empleos:* Precisan las relaciones de cooperación que el empleo debe mantener con los demás.
- ◆ *Campo de autonomía y responsabilidad:* Se situará el grado de autonomía en la toma de decisiones, la estimación de los proyectos, la ejecución de las actividades.
- ◆ *Nivel de complejidad del empleo:* Se indicarán los problemas, más o menos complejos, que hay que solucionar en este empleo.
- ◆ *El posicionamiento del empleo en relación con otros empleos debe responder a dos preguntas:* ¿Desde qué otros empleos se puede llegar después de haber ocupado éste empleo?

³² Le Boterf, G (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Editorial Gestión 2000 S.A.

Diagrama N° 11: Concepto de Situación Profesional³³



Es relevante dar a conocer a su vez instrumentos que son utilizados para describir situaciones profesionales, algunos de estos son:

- **Las entrevistas guiadas**
 - De los titulares de puestos de trabajos
 - De los responsables jerárquicos
 - De las personas que tienen una visión prospectiva de la evolución de los empleos (por su posición dentro o fuera de la empresa)

Estas entrevistas pueden ser individuales y/o colectivas

- **La descripción de una jornada de trabajo:**

Efectuada por los titulares de los puestos, permite volver a centrar información muy concreta sobre las tareas realizadas, las dificultades y los problemas con que se han encontrado, las personas con las que están en relación y la percepción de su papel.

- **Análisis documental**

³³ Le Boterf, G (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Editorial Gestión 2000 S.A.

Se realiza sobre diversos objetos tales como organigramas, descripción de los puestos, balances, actas de apreciación, etc. Permite comparar lo que se ha realizado con lo que estaba previsto.

- **Observación directa**

Da la posibilidad de situar a los titulares de los puestos en su marco material y en su entorno de poner en correlación lo que se ha indicado y lo que se hecho en realidad, de observar el instrumento de trabajo y de captar mejor las relaciones entre las personas

2.6) Dimensiones Situaciones Profesionales de Trabajo Social en el área de Protección de Derechos, SENAME.

A continuación se presenta la clasificación de las Situaciones profesionales de Trabajo Social en el área de Protección de Infancia, las cuales son propuestas mediante la información obtenida en la observación directa realizada por el equipo seminarista durante el proceso de investigación.

Para una mejor comprensión y análisis de la información, las alumnas proponen dividir estas Situaciones Profesionales en 4 dimensiones y las conceptualizaron según el diccionario de Trabajo Social de Ander- Egg, Ezequiel que se nombran a continuación.

a) Dimensión Caso y Familia

Se refiere a toda acción y/o misión que tenga que ver con el caso social, que es objeto de atención y tratamiento en un momento determinado, y axial también con su familia que se refiere a las personas con las que el caso social tiene lazos consanguíneos en términos de ascendencia, descendientes o colaterales y afines con un tronco genético en común o el conjunto de adultos significativos para el niño, niña o adolescente.

A continuación se presentan las Situaciones Profesionales de la dimensión Caso y/o Familia:

- ◆ **Atención de Caso y Familia³⁴:** Conjunto de actividades realizada de manera más o menos sistemáticas y organizadas para actuar sobre un aspecto de la realidad familiar con el propósito de producir un impacto determinado.
- ◆ **Entrevista Social³⁵:** Es uno de los procedimientos más utilizados en el Trabajo Social, aunque como técnica profesional se usa en otras tareas; el psiquiatra, el psicólogo, el médico, el sacerdote, el periodista, etc. Se sirven de ella para sus diversos fines, procurando de ordinario algo más que la recopilación de datos (como en el caso del investigador social) puesto que se utiliza también para informar, educar, orientar, motivar, etc., conforme al propósito profesional que se persigue.
- ◆ **Visita Domiciliaria³⁶:** En Trabajo Social, aquella visita que realiza el Trabajador Social a un hogar tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento.
- ◆ **Elaboración de Informes³⁷:** Documento que facilita datos e información referente a la situación de una persona, institución, grupo, problema o hecho, consignando la interpretación, opinión o juicio del Trabajador Social que lo emite.
- ◆ **Plan de Intervención (PII)³⁸:** Conjunto de disposiciones que se toman de cara a lograr o alcanzar “algo” que se considera valedero en plazos determinados y en etapas definidas.
- ◆ **Relación directa con Tribunales y Fiscalías (Testificación):** Proceso de interacción y cooperación entre instituciones³⁹.

³⁴ Ezequiel Ander Egg, 1995. Diccionario del Trabajo Social. Pp. 161

³⁵ Ezequiel Ander Egg, 1995. Diccionario del Trabajo Social. Pp. 112

³⁶ Ezequiel Ander Egg, 1995. Diccionario del Trabajo Social. Pp. 333

³⁷ Ezequiel Ander Egg, 1995. Diccionario del Trabajo Social. Pp. 157

³⁸ Ezequiel Ander Egg, 1995. Diccionario del Trabajo Social. Pp. 223

³⁹ Gimenez Bertomeu, V. Lillo Beneyto, A. y Lorenzo García, J., El proceso de supervisión de campo e el punto de mira: Una investigación a tren en trabajo Social, ICE. Universidad de Alicante, 2003, p.11.

b) Dimensión Grupal

Se entiende a todas las acciones u/o misiones que tienen que ver con la existencia de dos o más personas que se hallan en interacción durante un periodo apreciable, que tienen una actividad u objetivo común dentro del marco de ciertos valores compartidos, y con conciencia de pertenencia suficiente para despertar la identificación como grupo.

A continuación se presentan las Situaciones Profesionales de la dimensión Grupal:

- ◆ **Intervención a nivel grupal (talleres)⁴⁰:** Se entiende por grupo o grupo social la existencia de dos o más personas que se hallan en interacción durante un periodo apreciable, que tienen una actividad u objetivo común dentro del marco de ciertos valores compartidos, y con una conciencia de pertenencia suficiente para despertar la identificación como grupo.

c) Dimensión Gestión Comunitaria

Se refiere a todas las acciones y/o misiones que tienden a agilizar trámites conducentes al logro de un propósito que sirve para atender una necesidad de un agregado social o conjunto de personas de un espacio geográfico determinado delimitado y delimitable, en el que operan redes de comunicación dentro de la misma y comparten equipamiento, servicios comunes, sentimiento de pertenencia y algún simbolismo local.

A continuación se presentan las Situaciones Profesionales de la dimensión Gestión Comunitaria:

- ◆ **Coordinación con la Red Social⁴¹:** La noción de red social implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectiva. Es un sistema abierto, multicéntrico, que a través de un intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio,

⁴⁰ Ezequiel Ander Egg, 1995. Diccionario del Trabajo Social. Pp. 139

⁴¹ Ezequiel Ander Egg, 1995. Diccionario del Trabajo Social. Pp. 297

organización, tal como el hospital, la escuela, la asociación de profesionales, el centro comunitario, entre otros) y con integrantes de otros colectivos, posibilita la potencialización de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades.

- ◆ **Gestión comunitaria y Promoción de derechos:** Está compuesta por una serie de factores complejos. Uno de sus ejes centrales es el empoderamiento de las comunidades que significa que éstas son capaces de administrar, operar y mantener “los servicios” con criterios de eficiencia y equidad tanto social como de género.

d) Dimensión Institucional

Se refiere a todas las acciones y/o misiones que se realizan en pro del funcionamiento operativo de la institución.

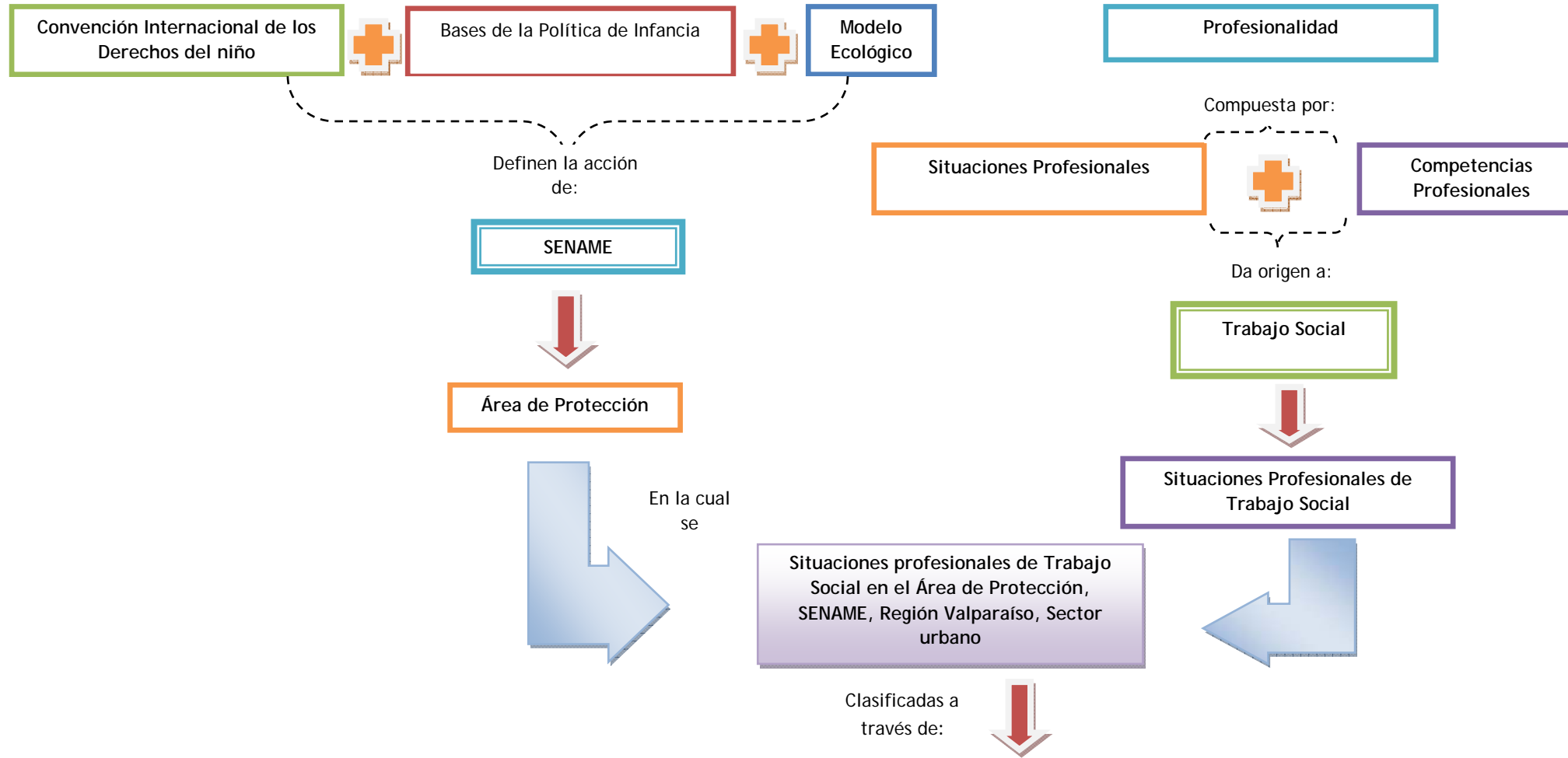
A continuación se presentan las Situaciones Profesionales de la dimensión Institucional:

- ◆ **Participación en reuniones técnicas⁴²:** Actividades y tareas que realiza un grupo reducido de personas, para alcanzar unos objetivos determinados, mediante una labor participativa y cooperativa de todos los miembros del equipo. En el caso de Trabajo Social se añaden dos razones adicionales: por una parte, el carácter interdisciplinario de la profesión; por la otra, la necesidad, que se presenta con frecuencia, de una intervención o tratamiento profesional integrado. Esto implica la intervención cooperativa, multidisciplinaria e integrada en un equipo.
- ◆ **Supervisión de Prácticas Profesionales:** Es el proceso relacional de aprendizaje y crecimiento donde supervisado y supervisores, en un contexto formativo y de apoyo, conjugan teoría y práctica en orden a entrenar el supervisado en el ejercicio profesional, con las visiones conjuntas de supervisor y supervisado⁴³.

⁴² Ezequiel Ander Egg, 1995. Diccionario del Trabajo Social. Pp. 296

⁴³ Gimenez Bertomeu, V. Lillo Beneyto, A. y Lorenzo García, J., El proceso de supervisión de campo e el punto de mira: *Una investigación a tren en trabajo Social, ICE. Universidad de Alicante, 2003, p.11.*

Diagrama N° 6: Mapa conceptual del Marco de Referencia.



<u>Dimensión Caso y Familia</u>	Relación directa con Tribunales y Fiscalías (Testificación)	Gestión Comunitaria y Promoción de Derechos
Atención de caso y Familia	<u>Dimensión Grupal</u>	<u>Dimensión Institucional</u>
Entrevista	Intervención a nivel grupal (talleres)	Participación en reuniones técnicas
Visita Domiciliaria	<u>Dimensión Gestión Comunitaria</u>	Supervisión de Prácticas Profesionales
Elaboración de Informes	Coordinación con la Red	
Plan de Intervención (PII)		

Presentación

A continuación se expondrán los referentes metodológicos que guiarán el proceso sistematización.

Tabla de contenido

- 3.1) Fundamentación
- 3.2) Delimitación del Proceso de Sistematización
- 3.3) Objetivos de Sistematización
- 3.4) Colectivo y muestra de la Sistematización
- 3.5) Estrategia de recolección de Información de las
Situaciones Profesionales a Sistematizar
- 3.6) Plan de Análisis
- 3.7) Validación de los resultados de la Sistematización

Modelo Metodológico

Tema: Situaciones profesionales de Trabajo Social en el Área protección SENAME, región de Valparaíso, sector Urbano.

3.1) Fundamentación

La mayoría de las veces las experiencias de intervención social quedan aisladas unas de otras, sin aprovechar los aprendizajes acumulados desde la práctica, negando la posibilidad de colaborar y restando su aporte a la construcción de nuevos saberes⁴². Es por esto que nace la Sistematización, la cual posibilita el proceso de reflexión, aportando elementos de conocimiento específico para construir un cuerpo general de conocimientos, lo cual pasa necesariamente por mirar la práctica con cierta distancia y reflexionar sobre ella, haciéndole preguntas que facilite su comprensión e interpretación.

La sistematización se puede definir como “un proceso a través del cual los sujetos saben de su experiencia para poder comprenderla, interpretarla y comunicarla para lograr un nuevo tipo de conocimiento” (Santibáñez, 1995)

Para el Trabajo Social como profesión, la sistematización ha permitido sacar su intervención de la invisibilidad, ya que se plasma todo el conocimiento que se adquiere en la práctica.

3.2) Delimitación del Proceso de Sistematización

La presente Sistematización será delimitada a través de dimensiones propuestas por el equipo tesista, las cuales son declaradas en base a la observación directa del ejercicio cotidiano de profesionales Trabajadores Sociales del área de Protección de SENAME. Las situaciones profesionales por dimensión son las siguientes:

⁴² Valdés. Ximena, 1992. Revista de Trabajo Social N° 61, artículo “Las cuentas pendientes de la Sistematización”. Pp. 9-17

- **Dimensión Caso y Familia**
 - Atención de Caso y Familia
 - Entrevista Social
 - Visita Domiciliaria
 - Elaboración de Informes
 - Plan de Intervención (PII)
 - Relación directa con Tribunales y Fiscalías (Testificación)

- **Dimensión Grupal**
 - Intervención a nivel grupal (talleres)

- **Dimensión Gestión Comunitaria**
 - Coordinación con la Red
 - Gestión Comunitaria y Promoción de Derechos

- **Dimensión Institucional**
 - Participación en reuniones técnicas
 - Supervisión de Prácticas Profesionales

Además se consideran las variables constitutivas de una Situación Profesional, expuestas por Le Boterf⁴³.

- La finalidad del empleo
- Las actividades
- Las relaciones con los demás empleos
- Campo de autonomía y responsabilidad
- Nivel de complejidad del empleo
- El posicionamiento del empleo en relación con otros empleos debe responder a dos preguntas.

⁴³ Le Boterf, G (2001). Ingeniería de las competencias. Barcelona: Editorial Gestión 2000 S.A.

3.3) Objetivos de Sistematización

a) Objetivo General

Sistematizar las principales Situaciones Profesionales de Trabajo Social en Infancia, área de Protección de SENAME, región de Valparaíso, sector Urbano.

b) Objetivos Específicos

- Caracterizar y analizar las variables que constituyen las Situaciones Profesionales de Trabajo Social en Infancia en **Dimensión Caso y Familia**.
- Caracterizar y analizar las variables que constituyen las Situaciones Profesionales de Trabajo Social en Infancia en **Dimensión Grupal**.
- Caracterizar y analizar las variables que constituyen las Situaciones Profesionales de Trabajo Social en Infancia en **Dimensión Gestión Comunitaria**.
- Caracterizar y analizar las variables que constituyen las Situaciones Profesionales de Trabajo Social en Infancia en **Dimensión Institucional**.

3.4) Colectivo y muestra de la Sistematización

a) Colectivo

El colectivo de Sistematización se encuentra conformado por Trabajadores Sociales que se desempeñan en el área de Protección de SENAME en la Región de Valparaíso, sector Urbano.

b) Muestra⁴⁴

“Es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc, sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población del que se estudia”.

La selección de la muestra se ha hecho en base a los siguientes tipos:

- **Muestras diversas o de máxima variación:** Son utilizadas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien, documentar diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades.
- **Muestra por conveniencia:** simplemente casos disponibles a los cuales tenemos acceso.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de Trabajo Social que se desempeñen en el área de Protección de SENAME, región de Valparaíso, sector Urbano.
- Profesionales de Trabajo Social que se desempeñen en los proyectos seleccionados.
- Profesionales Trabajadores Sociales que no desempeñen cargos directivos. Exceptuando el Proyecto CMA Placeres, donde la única profesional del área es directora.
- Expresión y deseo de participar de la sistematización.

⁴⁴ Metodología de la Investigación 2008, 4ta Edición, Sampieri Hernández. Roberto, Fernández-Collado, Carlos, Lucio Bautista, Pilar. pp. 300-315

3.5) Estrategia de recolección de Información de las Situaciones Profesionales a Sistematizar⁴⁵

a) **Revisión documental:** análisis de archivos e información documental consistente en la revisión intencionada de documentos oficiales o personales, memorias y/o cartas que permiten reconstituir los contextos organizacionales, sociales y/o personales en la práctica social.

Análisis de:

- Lineamientos técnicos emanados desde SENAME Santiago; lo que pretende sentar las bases y contrastar la información entregada por los documentos, con el real quehacer profesional realizado en los distintos centros seleccionados.
- Tesis referidas a Sistematización; permiten orientar el proceso de diseño y metodología del seminario de título.
- Tesis referidas a Situaciones Profesionales en diversas áreas; con el fin de obtener mayor información respecto de la temática a investigar.

b) **Entrevista Semi-estructurada:** Esta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño.

En la entrevista, a través de preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. La entrevista semi-estructurada se basa en una guía de asuntos y preguntas, y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener mayor información sobre los temas deseados.

La entrevista se aplica al colectivo de Trabajadores Sociales del área de Protección de SENAME, con la finalidad de obtener información sobre las Situaciones Profesionales desempeñadas en su quehacer profesional, utilizando las variables descriptivas y constitutivas propuestas por Le Boterf.

⁴⁵ Metodología de la Investigación 2008, 4ta Edición, Sampieri Hernández. Roberto, Fernández-Collado, Carlos, Lucio Bautista, Pilar. pp. 455-491

c) **Observación Participante:** se caracteriza por integrara a el o la investigadora en el grupo, hecho o fenómeno observado, con el objeto de conseguir información desde adentro, registrándola para su posterior análisis. De este modo el equipo seminarista pretende recolectar datos que posteriormente se interpretarán en conjunto con las interacciones del contexto, y esbozar así, recursos conceptuales que sistematicen las situaciones profesionales efectivamente realizadas.

d) **Focus Group:** Es una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación. El fin de esta técnica será validar la información obtenida a través de las entrevistas semi-estructuradas y la observación participativa, con el propósito de incluir la percepción de la totalidad del grupo a investigar.

3.6) Plan de Análisis

Con el fin de analizar la información obtenida y de generar un nuevo conocimiento, el plan de análisis se dividirá en 3 momentos, los cuales contemplarán:

- Los referentes teóricos conceptuales
- Categoría generada a partir de la experiencia

1er momento: Organizar experiencias diversas según cánones comunes.

- Comprende recolectar información sobre el desarrollo del profesional durante su práctica
- Encasillar lo recolectado en categorías, en busca de crear un ordenamiento analítico y reflexionar en torno al material ordenado.

2do momento: Elaborar conocimiento a partir de la práctica

3er momento: Sistematizar y analizar la información recabada durante el proceso de investigación

3.7) Validación de los resultados de la Sistematización

Tabla N° 11: Validación de los resultados de la Sistematización

	Metodológico	Temático
Proceso de Validación	Asesoramiento en cuanto a la metodología del proceso de sistematización. Profesoras: <ul style="list-style-type: none">• Jemima Fernández Hormachea• Patricia Castañeda Meneses	Se utiliza la consulta o juicio de expertos, realizada en modalidad de Focus Group, al colectivo de Trabajadores Sociales con los cuales se trabaja en el proceso de Sistematización.

Fuente: Equipo Seminarista

Presentación

A continuación se presenta la sistematización Situaciones profesionales de Trabajo Social en el Área de Protección en "Dimensión Caso y Familia".

Tabla de contenidos

- 4.1) Entrevista Social
- 4.2) Visita Domiciliaria
- 4.3) Elaboración de Informes
- 4.4) Plan de Intervención (PII)
- 4.5) Atención de Caso y Familia
- 4.6) Relación directa con Tribunales y Fiscalías (Testificación)

Situaciones Profesionales de Trabajo Social Dimensión Caso y Familia

4.1) Entrevista Social

El equipo de tesis, tomando como base los discursos de los Trabajadores Sociales entrevistados propone la siguiente definición de Entrevista Social.

Definición

Es una conversación que busca crear una relación entre el Trabajador Social y el niño, niña o adolescentes y su familia y/o adulto responsable.

Es entendida como un proceso transversal que se realiza durante toda la intervención profesional, que según el momento en que se ejecute tiene distintos objetivos.

Fuente: Equipo Seminarista

Categoría	Fragmento
Definición Entrevista Social	<i>"Conversación dirigida para conocer la situación que da el ingreso al centro"</i> (PEE_F01)



Fotografía N°1: Entrevista a Trabajadora Social OPD

a) Finalidad y Actividades de la Entrevista Social

Tabla Nº 12: Finalidad y Actividades de la Entrevista Social

Objetivos según momentos del proceso de intervención	Actividades
<ul style="list-style-type: none">• Recepción de caso y/o familia: "Conocer los motivos y acontecimientos por los cuales el caso llega al centro" "Evidenciar datos básicos del sujeto de atención y su familia" (domicilio, teléfono, redes sociales con las que se vincula, etc.) "Dar a conocer antecedentes generales del proceso de intervención"	<ul style="list-style-type: none">- Coordinación previa con dupla o tripleta.- Revisión documental (ficha, informes, diagnósticos, etc.)- Coordinación con redes vinculadas al caso y/o familia.- Llenar ficha de registros de actividad por caso.- Llenar ficha de entrevista y/o de atención.
<ul style="list-style-type: none">• En el desarrollo de la intervención: "Dirigir temas necesarios para abordar el proceso reparatorio"	<ul style="list-style-type: none">- Contención emocional

La Entrevista Social se puede observar, comúnmente, como una conversación entre dos partes, pero en la realidad del o la Trabajadora Social, trasciende más allá que una simple conversación. Ésta debe ser guiada y contar con la perspicacia de quien la ejecuta, es decir, la capacidad del profesional juega un papel fundamental en el logro de los objetivos. Si un profesional no cuenta con la capacidad de guiar esta conversación para poder llegar a los objetivos que se plantean, resulta ser que la entrevista social se transforma meramente en un accionismo.

Los profesionales de los centros ocupan como principal técnica de recolección de información la Entrevista, ya que ésta permite obtener los antecedentes necesarios desde la fuente primaria, lo que implica conocer sus interpretaciones y simbolismos haciendo más valiosa la entrega de ésta. Además la entrevista cobra mayor importancia al presentarse de manera transversal en el proceso de intervención, haciendo que el profesional, maneje los detalles y cambios que surgen en los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

En relación a lo observado, es posible desprender que además de la Entrevista Social, existe otra forma de obtener información en la cual se trabaja con el psicólogo dando origen a una *Entrevista Psicosocial* que busca recolectar la máxima información posible con respecto a la problemática y los sujetos de atención en un primer instante y luego para ser ocupada como estrategia de desarrollo en ciertas temáticas que puedan ayudar a una posible solución y superación de la problemática.

Variable	Fragmento
Finalidad	<i>"se entiende por la mirada psicosocial, donde se confluyen las dos áreas con el fin de abordar el caso e intervención, se materializa a partir de una conversación entre la dupla y el caso y/o adulto responsable"</i> <i>(PRM_F12)</i>

En muchos de los centros del área de protección de SENAME, una de las primeras instancias de relación entre el profesional y el caso y/o su familia se hace mediante una Entrevista Social en la que uno de los principales objetivos, además de recabar información, es crear un vínculo con los sujetos de atención, lo cual se entiende como Rapport profesional.

Al realizar las entrevistas con niños, niñas y adolescentes, el espacio físico en el cual se concreta dicha conversación es de gran relevancia para cumplir con los objetivos propuestos, es así como en la mayoría de los centros del área de protección, se cuenta con salas



Fotografía N° 2: Sala de atención para niños y niñas PRM.

especialmente ambientadas con colores, imágenes y juguetes que se convierten en elementos de distensión y agrado, creando un clima apropiado para que el niño, niña o adolescente se entreviste con el profesional. Para lograr esta misma distensión, existen otras formas de entrevistar a los sujetos de

atención, cambiando el espacio físico institucional y familiar por un contexto externo y agradable tales como museos, plazas, paseos, etc.

b) Relación con los demás empleos

Otra modalidad que se puede develar a través de la observación participante es aquella que incluye al *Psicólogo*, transformando la Entrevista Social a una Entrevista Psicosocial con la finalidad de que dicha vinculación permita cumplir los objetivos estipulados con mayor eficacia. Este vínculo significa para la profesión saber compartir los tiempos de preguntas, con el fin de no sobre intervenir a los usuarios, a través de una entrevista tediosa y amplia en tiempo.

Principalmente se puede determinar que la ejecución de la Entrevista Social conlleva al profesional Trabajador Social accionar la *red de instituciones colaboradoras* de los proyectos en búsqueda de información previa que los contextualice sobre la temática a tratar en la entrevista, de igual manera al término de ésta, se acciona la misma red para contrastar la información obtenida, lo que lleva al Trabajador Social a vincularse con diversos agentes en búsqueda de la triangulación de la información, tales como Trabajadores Sociales de diferentes áreas, profesores y directores de colegios, dirigentes vecinales, y la multiplicidad de actores que se puedan activar en búsqueda de los objetivos planteados.

c) Autonomía y Responsabilidad

La realización *in situ* de la Entrevista en el área de Infancia y Adolescencia, es una actividad que se puede realizar tanto por Trabajadores Sociales o Psicólogos, abordando una realidad particular por cada proyecto, pero de igual manera existe un nivel de autonomía que es transversal en la práctica de esta Situación Profesional. El actor que ejecute la Entrevista es dueño de la aplicación de ésta, lo que implica determinar horarios, espacios de realización, técnicas a utilizar, determinar los sujetos a entrevistar, etc., con el fin de concretar el cumplimiento de los objetivos propuestos anteriormente por el equipo de trabajo.

d) Complejidades

La Entrevista Social es una de las principales Situaciones Profesionales realizadas por el Trabajo Social, fluctuando entre tres y cuatro semanales. Por lo mismo es de suma importancia reconocer las problemáticas que surjan para que por una parte disminuyan las complejidades existentes y por otra evitar que éstas influyan en el proceso de intervención.

◆ **Escasez de recursos humanos:** Realizar una Entrevista Social o Psicosocial requiere de una sumatoria de recursos especialmente humanos que se ponen a disposición del cumplimiento de los objetivos que estipula la realización de una Entrevista. Es así como la no contemplación de un mayor número de profesionales por proyecto, implica una disminución en los tiempos de realización de las Entrevistas.

◆ **Nivel de complejidad de la temática:** El trabajar con realidades multicomplejas implica para el Trabajo Social enfrentar situaciones que no siempre están contempladas dentro de las respuestas estipuladas por los equipos de trabajo, haciendo que los profesionales deban distinguir cuales son las problemáticas de las que debe hacerse cargo y cuales son aquellas que deben ser abordadas por otras instituciones a través de una derivación.

Variable	Fragmento
Complejidad	<p><i>(...) "tiene que ver más que nada con la complejidad de los casos, cada caso es muy complejo y tu vas a ver a la familia y la familia tiene una multicomplejidad, no solo está el tema del abuso, si no que está el tema de la pobreza, la falta de educación, salud, entonces es súper difícil y complejo abordar todo. Entonces ese el desafío, intentar abordar el tema con todas las aristas que el problema tiene."</i></p> <p><i>(PAS_E09)</i></p>

◆ **Crisis en el Entrevistado:** Otra de las complejidades se vivencia cuando alguno de los entrevistados se presenta con un alto nivel de crisis emocional, lo que implica que el profesional debe ser capaz de "contener" a la persona para lograr finalizar la Entrevista favorablemente. Esta contención es un recursos bastante requerido por los usuarios, sin embargo, para el profesional

significa un *alto desgaste emocional* que debe saber abordar con profesionalismo, evitando hacerse cargo de manera personal de la crisis que presenta el caso y/o su familia.

Categoría	Fragmento
Complejidad	<i>"Intervención en crisis para poder canalizar los problemas que presenta la persona y buscar alternativas de solución escuchando y orientando."</i> (PRM_F03)

◆ **Disposición del entrevistado:** En relación a la entrega de información, algunos de los sujetos de atención se muestran requisentes a que personas externas a su contexto familiar se involucren en las problemáticas que los afectan, impidiendo que los profesionales obtengan información necesaria para iniciar un proceso reparatorio adecuado. Es aquí cuando el profesional Trabajador Social, debe realizar más de una entrevista inicial con el fin de eliminar aquellos factores obstaculizadores que evitan conocer los antecedentes necesarios, además de desplegar una serie de herramientas que le permiten sostener una conversación productiva con el entrevistado.

Categoría	Fragmento
Autonomía	<i>(...) "Donde tu empiezas a indagar en cosas que quizás ellos no quieren expresar o pasa lo mismo con la familia, entonces yo siento que la mayor problemática para llevar a cabo un proceso es la participación, la adherencia que tenga el niño, la familia" (...)</i> (PIB_E01)

e) Posicionamiento del empleo respecto a otros

La Entrevista Social responde a una de las principales Situaciones Profesionales ejecutadas por el Trabajo Social y se desarrolla en todos los niveles de intervención de manera frecuente, por lo que para el profesional significa una apertura de opciones laborales si se considera que una buena ejecución de la

Entrevista, aumenta los niveles de empatía con los niños, niñas, adolescentes y sus familias, lo que se traduce en un óptimo cumplimiento de los objetivos propuestos institucionalmente.

La empatía se reconoce como una técnica valorada dentro de la profesión, otorgando a quienes logran utilizarla un plus particular dentro de la gama de profesionales, lo que mejora su imagen profesional respecto al cumplimiento de objetivos, pero además por la relación que se genera con los casos y sus familias.

Instrumentos utilizados para la realización de una entrevista

FICHA DE ACOGIDA

Valparaíso
Unidad de Protección de Derechos
OPD Interoct - Jovenes Valparaíso

N° FICHA / FOLIO	:	
Via de Derivación	:	
Fecha Derivación	:	
Fecha de Acogida	:	
Fecha de Ingreso	:	
Fecha de Egreso	:	

PROFESIONAL
ENTREVISTADO (A) _____

• IDENTIFICACIÓN NIÑO / ADOLESCENTE:

Nombre Completo	:		Sexo	:			
Fecha de Nacimiento	:		Edad	:	Años	:	Meses
Cédula de Identidad	:						
Cuidado Personal Otorgado a	:		Teléfono Madre	:			
			Teléfono Padre	:			
			Otro	:			
Escolaridad	:		Establecimiento	:			
Jornada	:		Profesor Jefe	:			

Asistencia a Centro O Programa _____

Consultorio o Previsión _____

Diagnóstico (s) Médico (s) _____

Diagnóstico (s) Psicológico (s) _____

Diagnosticoado por _____

Medicamentos _____

Domicilio _____

Sector o Cerro _____

Referencias del Domicilio _____

Con quien vive _____

Vivienda _____

Fotografía N°3: Ficha de Acogida OPD Valparaíso

SENAMÉ
DAM VILLA ALEMANA
DIAGNOSTICO AMBULATORIO
Corporación CERCAP- Sede Villa Alemana

William N° 94 7 Fono: 32 2118016

INFORME SOCIAL	:	
INFORME PSICOLOGICO	:	
INFORME PSICOSOCIAL	:	

FECHA _____

ENTREVISTA PRELIMINAR

DERIVACION _____

FECHA AUDIENCIA _____

RIT / RUC _____

MATERIA _____

ENTREVISTADO (A) _____

DUPLA _____

- AS. SOCIAL _____

- PSICOLOGO _____

L- ANTECEDENTES DEL NIÑO (A) O JOVEN:

NOMBRE			
F. NAC.	EDAD	RUT.	NACIONALIDAD
DIRECCION			
TELEFONOS			
CURSO ACTUAL / PROFESOR JEFE			TELEFONOS
ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL :			
ANTECEDENTES DE SALUD			
PRESENTA LESIONES	SI	NO	TIPO DE LESION

Fotografía N°4: Pauta "Entrevista Preliminar", DAM Villa Alemana.

4.2) Visita Domiciliaria

La Visita Domiciliaria representa a la profesión de Trabajo Social desde sus inicios, transformándose en una de las acciones más tradicionales y particulares de ésta disciplina. Es así como el equipo seminarista, en base a las acciones visualizadas en el ejercicio profesional, propone la siguiente definición para esta Situación Profesional.

Definición

Es un encuentro en que el Trabajador Social pretende realizar una intervención, conociendo el contexto inmediato tanto familiar como social en donde se desenvuelve habitualmente el caso y /o familia.

Fuente: Equipo Seminarista

Categoría	Fragmento
Definición Visita Domiciliaria	<i>"Consiste en visitar el domicilio del usuario a fin de recopilar antecedentes que den cuenta las condiciones habitacionales y del entorno de la familia y/o persona"</i> (DAM_F06)



Fotografía N°5: Trabajadora Social realizando Visita Domiciliaria en sector de Con-Con

a) Finalidad de la Visita Domiciliaria

Objetivos según criterios

Tabla N° 13: Finalidad y Actividades de la Visita Domiciliaria

Criterios	Objetivos
Con fines diagnósticos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer, obtener, verificar (triangular) o ampliar información habitacional, económica y sociocultural del caso y su familia. • Estudiar y observar el ambiente social y familiar en que está inserto el niño, niña y/o adolescente <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>(...) "Visitas domiciliarias con el objetivo de que si es la primera observar el ambiente que vive el niño, la situación habitacional y si no es la primera es una forma también de vincularse a la gente y visitar en su espacio".</i></p> <p style="text-align: right;">(PIB_E01)</p> </div>
Con fines reparatorios	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información sobre el estado de avance de la intervención del caso y las posibles medidas y lineamientos que se generarán. • Control (evaluación) de situaciones socio-familiares que indiquen el estado del plan de intervención.
Seguimiento de Caso	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los factores que inciden en la ausencia del caso y/o familia con respecto a la continuidad del proceso de intervención. • Conocer la situación actual del caso y/o familia tras haber egresado del programa, para evaluar el impacto de la intervención.
Por demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un Informe Social

espontánea	
------------	--

b) Actividades

La Visita Domiciliaria resulta ser un instrumento de recolección de información arraigado en la escena cotidiana de los Trabajadores Sociales, convirtiéndose en la acción característica de la profesión. Esta acción, ha evolucionado a través del tiempo buscando mejorar su ejecución integrando nuevos actores y realizando nuevas funciones.

A continuación se presenta un cuadro explicativo de las actividades ejecutadas según los momentos de la Visita Domiciliaria.

Tabla N° 14: Actividades Según momentos de la Visita Domiciliaria

Momentos	Actividades
Preparación de la visita domiciliaria	<ul style="list-style-type: none">- Planificación de la salida con dupla o tripleta- Recolección de información relevante- Coordinación con la familia
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none">- Realizar entrevista- Realizar observación al espacio físico- contextual- Completar fichas
Post Visita domiciliaria	<ul style="list-style-type: none">- Llenar ficha de registro de intervención.- Realizar informes pertinentes.- Retroalimentación con equipo de trabajo

◆ **Circuitos de Calle**

En algunos de los centros del área de protección se visualiza que a la hora de coordinar un encuentro con el niño, niña o adolescente, es complejo hacerlo en su contexto familiar inmediato, ya que la mayor parte del tiempo, éstos se encuentran deambulando por diversos sectores de la ciudad.

Es por esto que se han estipulado mecanismos pertinentes para concretar dichos encuentros, en los cuales se recorren aquellos sectores transitados frecuentemente por los sujetos de atención, estudiando y planificando previamente el circuito que guiará la salida de los profesionales.

El circuito de calle pretende cumplir con los mismos objetivos estipulados en la Visita Domiciliaria, ya que si bien no se realiza en el domicilio, se concreta en un espacio reconocido por el caso, el cual muchas veces resulta familiar para éste.

c) Relación con los demás empleos

Es así como en el área infancia y adolescencia, la ejecución de la Visita Domiciliaria reviste características particulares. En su planificación la responsabilidad es propia del Trabajador Social pero en la modalidad de ejecución se complementa con el *equipo de trabajo* si es necesario y los objetivos así lo requieren.

Por ende cuando se es acompañado por el *Psicólogo o tutor o monitor*, la Visita Domiciliaria conjetura objetivos transversales a nivel de intervención, en busca de una configuración holística de la problemática que permita adquirir distintas visiones de una misma realidad en el contexto familiar donde se desenvuelven los casos. Es importante señalar que si bien la Visita Domiciliaria es realizada por el Trabajador Social, las decisiones posteriores acordadas respecto de los niños, niñas y adolescentes, son tomadas en conjunto con el equipo de trabajo.



Fotografía N°6: Trabajadora Social
realizando Visita Domiciliaria

La Visita Domiciliaria es la acción más representativa del Modelo Ecológico, ya que a través de ella se plasma directamente la interrelación de los diversos sistemas, que influyen en la familia, los niños, niñas, adolescentes, los amigos y la comunidad y de igual manera como el sistema político-cultural repercute en sus realidades particulares. Además, plantea la eficacia de estrategias de intervención que no son aplicadas directamente al niño, niña o adolescente, si no que a otros miembros de su familia o comunidad y plantea la importancia de la relación establecida entre éstos (niños, niñas y adolescentes) y su familia.

Muchas de las conjeturas que rodean a la Visita Domiciliaria plantean la importancia de realizarlas de manera imprevista, así se disminuye la posibilidad de que la familia prepare el momento de recibir al profesional evitando que éste plasme la cotidianeidad del vivir en el contexto habitacional. Sin embargo, en la práctica, los Trabajadores Sociales se ven en la necesidad de coordinar los encuentros con la familia, principalmente por la escases de tiempo que caracteriza su quehacer profesional y que no les permite disponer de tiempos de holgura en la realización de Visitas Domiciliarias no concretadas.

d) Autonomía y Responsabilidad

A continuación se presenta el nivel de Autonomía y Responsabilidad visualizado en el ejercicio de la Situación Profesional, a través de un cuadro explicativo según los momentos en que la Visita Domiciliaria es realizada. Se reconoce que en los distintos momentos participan diversos agentes, destacando que el protagonista es el Trabajador Social, ya que maneja en su totalidad, las acciones destinadas a ejecutar la Visita Domiciliaria, Situación Profesional que es propia y tradicional de ésta disciplina.

Tabla N° 15: Nivel de Autonomía y Responsabilidad del Trabajo Social según momentos

Momento	Niveles de autonomía
Preparación de la	Durante este momento, el Trabajador Social comparte su nivel de autonomía y responsabilidad con los integrantes del <i>equipo</i>

visita domiciliaria	<i>directo</i> , debido a que se debe consensuar la necesidad de realizar la salida. Además existe una segunda posibilidad, referida a aquellos requerimientos del proyecto de concretar una visita, frente a lo cual, el Trabajador Social debe ejecutar la situación profesional con el fin que se le proponga.
Desarrollo	Por lo general, las Visitas Domiciliarias son realizadas de manera individual, sin embargo, en los casos que el <i>Trabajador Social</i> considere necesario, puede ser acompañado por algún otro integrante del equipo, siendo de igual manera, éste el encargado de liderar esta situación profesional. Se reconoce que el nivel de autonomía y responsabilidad del profesional frente a la realización de la salida, se verá condicionado por los objetivos que la Visita Domiciliaria tenga, ya que eso revestirá las acciones que el Profesional deba realizar. Dichas acciones, son consensuadas previamente por la dupla o tripleta.
Post Visita domiciliaria	Los encuentros realizados con el equipo directo una vez finalizada la ejecución de ésta Situación Profesional son liderados por el <i>Trabajador Social</i> , ya que es quien posee la información obtenida desde el contexto familiar inmediato, además de ser el encargado de iniciar los procesos de análisis e interpretación de la información. Esta realidad permite determinar que el profesional Trabajador Social, es quien asume la responsabilidad de la Situación Profesional, mientras que, al participar otros agentes en su ejecución, esta responsabilidad es compartida.

e) Complejidades

✦ Que la familia no se encuentre: A pesar de realizar una previa coordinación con la familia, muchas veces ésta no se encuentra en el domicilio, complejizando la labor del Trabajador Social en términos de organización y tiempo.

◆ **Dificultad de acceso a la vivienda:** Respecto a esto, los profesionales Trabajadores Sociales reconocen como una complejidad el acceso a los domicilios, por encontrarse muchas veces en lugares no pavimentados, sin urbanización, con escaleras hechizas y en general con características propias de los cerros de la ciudad. Además aquella modernidad urbanística que observamos en el plan de la ciudad no llega hasta los sectores donde se desarrollan mayoritariamente las Visitas Domiciliarias, complejizando aún más el acceso ya que no existe un adecuado trazado en las calles, la numeración de los domicilios no es la correcta y la conectividad vial es limitada o en algunos casos nula.



Fotografía N°7: Difícil acceso a la vivienda en el Cerro Cárcel

◆ **Recepción desfavorable:** Considerando las temáticas que aborda el Trabajo Social, es que muchas veces la familia visualiza al profesional como una amenaza, generando una reacción distante y defensiva, negándose al proceso de intervención. Esta realidad incluye a la Visita Domiciliaria, en casos donde la familia no abre la puerta de su hogar, niega al adulto responsable o no otorga información relevante, impidiendo al Trabajador Social realizar su labor. Es así como se observa que no reconocen al profesional como un facilitador en la resolución de sus problemáticas o simplemente no reconocen la problemática.

Variable	Fragmento

Complejidades	<p>(...) <i>"La Asistente Social es quien manipula y controla todo, y ahí se da esta tensión, de ser una figura en ocasiones significativa e importante y en otras ocasiones una persona amenazante para la familia"</i> (...)</p> <p>(PRM_E04)</p>
---------------	---

La realización de la Visita Domiciliaria reviste un riesgo evidente, considerando el contexto en el cual ésta se ejecuta, el entrar a casas de desconocidos, deambular por lugares considerados de alto riesgo, y aún más siendo un agente externo a dicho contexto que puede generar de manera presencial, una figura de carácter amenazante.

Sin embargo, se puede aseverar que el Trabajador Social realiza la Visita Domiciliaria con un gran ímpetu, desplegando todo un set de herramientas y conocimientos que conyevan al desenvolvimiento de este contexto de una manera favorable. Ejemplo de esto son aquellos elementos a los cuales socialmente se les ha reconocido como negativos, pero que sin embargo el profesional es capaz de manejarlos a su favor y en pro de la Visita Domiciliaria como el hecho que *los vecinos, se caracterizan por involucrarse en la intimidad de los hogares transformándose en personas "cachuineras" y "entrometidas"*, realidad que resulta ser desagradable para los pobladores. Esta característica se transforma en una herramienta de recolección de información valiosísima para los Trabajadores Sociales, a través de la cual se despliegan conversaciones con vecinos, dueños de negocios, dirigentes vecinales, que ayudan a triangular información y a conocer nuevos antecedentes sobre el tema en cuestión.

f) Posicionamiento del empleo respecto a otros

Como se estipula anteriormente, la Visita Domiciliaria representa una de las actividades propias y tradicionales de la profesión de Trabajo Social, lo que implica que ésta sea ejecutada de manera transversal en las áreas laborales donde se desempeñan los profesionales.

Es así como realizar salidas a los contextos familiares, permite al Trabajador Social, aumentar su nivel de experiencia en la búsqueda de información además de generar un nivel de experticia en cuanto al conocimiento y manejo de

los contextos que visita, sus pobladores y accesos, es decir, manejar las direcciones exactas, los medios de locomoción disponibles, conocer a los integrantes de juntas de vecinos, en fin, articular una red social sólida que facilite la inserción en dichos contextos, con la finalidad que la Visita requiera.

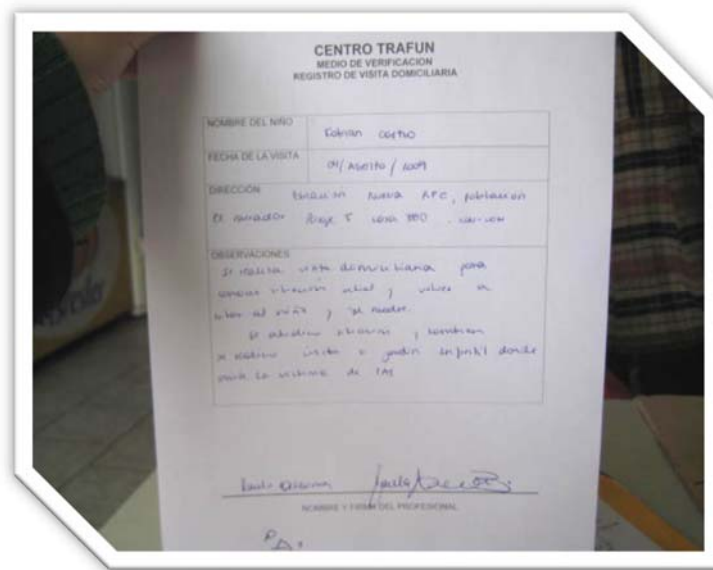
El adquirir este manejo de los contextos que se visitan, otorga al profesional mayores competencias para desempeñarse en otro puesto laboral, considerando la necesidad de ejecutar dicha Situación Profesional en cualquier otra área que permita el desempeño de la profesión.

Instrumentos utilizados para la realización de la Visita Domiciliaria

Fotografía N°8: Registro de Visita Domiciliaria

REGISTRO DE VISITA DOMICILIARIA DE EVALUACION CONTEXTUAL	
NIÑO/A	FECHA
PARTICIPANTES	
I. ANTECEDENTES HABITACIONALES	
1. Tipo de Vivienda	2. Tenencia de la Vivienda
a. Vivienda (sobre UF 400)	a. Propietario
b. Vivienda básica (bajo UF 400)	b. Arrendatario
c. Vivienda progresiva c/caseta	c. Usufructuario
d. Media agua	d. Allegado
e. Pieza	e. Vive en Institución
f. Departamento	f. Vive en lugar de trabajo
g. Vivienda rural	g. Sin lugar físico donde vivir
h. Otra	h. Otro
Obs.:	Obs.(tenencia de terreno):

Fotografía N°9: Registro Visita Domiciliaria, Centro "Trafún"



4.3) Elaboración de Informes

Los Informes Sociales son instrumentos de uso común en el quehacer profesional del Trabajo Social, el cual resulta ser un gesto técnico y característica específica de ésta profesión, sin embargo, existe el aporte y colaboración de la disciplina Psicológica, ya que el requerimiento de los proyectos, es que este documento se realice desde una mirada Psicosocial.

A través de éstos se pretende plasmar una fotografía de la realidad de la familia en el ámbito, individual, familiar-relacional y contextual- sociocultural, en donde el profesional al finalizar el documento da una opinión como sugerencia a la institución que solicita el documento.

Es así como el equipo tesista teniendo como base los discursos de los profesionales ha construido y propone la presente definición.

Definición

"Los informes son documentos de carácter formal que facilitan datos e información referente a la situación del niño, niña y/o adolescentes y su familia".

Fuente: Equipo Seminarista

a) Finalidad de la Elaboración de Informes

En la realidad existen diversos tipos de informes que pueden ser realizados por el Trabajador Social, cada uno de los cuales pretende dar cuenta de una situación. La diferencia entre cada uno de éstos es el énfasis requerido según la etapa del proceso de intervención que se esté vivenciando.



Fotografía N°10: Trabajador Social realizando Informe Psicosocial

Tabla N° 16: Objetivos por tipo de Informe

Tipos de informes	Objetivos y características
Informe social	<p>Documento requerido principalmente por la familia que pretende dar cuenta de una situación socioeconómica específica además de describir la relación familiar en el contexto que se desenvuelve.</p> <p>Este documento es el único realizado exclusivamente por el Trabajador Social y no nace por necesidad de los proyectos sino más bien por la solicitud explícita de ayuda de la familia.</p>
Informe de Calificación diagnóstica o Informe de daño	<p>Documento realizado por la dupla psicosocial en base a los requerimientos del Tribunal de Familia, a través del cual se pretende dar cuenta de una situación de vulneración específica con la cual el niño, niña o adolescente ingresa al proyecto, es decir, este informe se realiza de manera previa a la intervención.</p> <p>A través de la realización de este informe se solicita al Tribunal de Familia medidas de protección de carácter inmediato en los casos requeridos.</p> <div data-bbox="905 1991 1646 2175" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><i>" aportar elementos de diagnóstico para que el Tribunal pueda tomar algunas determinaciones en las causas que tratamos nosotros que principalmente son causas por</i></p> </div>

	<p style="text-align: center;"><i>protección"</i></p> <p style="text-align: right;"><i>(DAM_E05)</i></p>
Informe de proceso	Documento realizado por la dupla psicosocial y solicitado por el Tribunal de Familia para dar cuenta del proceso en cuanto a avances, logros y dificultades en función del plan de intervención y dar cuenta de la situación actual del caso al momento de realizar el informe para luego emitir una opinión profesional.
Informe de derivación	Documento realizado por la dupla psicosocial en el cual se exponen los motivos del cambio institucional dentro de la Red SENAME.
Informe de Egreso	Documento realizado por la dupla psicosocial que da cuenta de la finalización del proceso de intervención y de sus resultados en función de los objetivos del plan de intervención.

Fotografía N°11: Informe
Psicosocial, PRM

INFORME DE DIAGNÓSTICO PSICOSOCIAL DE DAÑO*

I. IDENTIFICACIÓN DEL NIÑO/A

NOMBRE
EDAD
SEXO
FECHA DE NACIMIENTO
RUN
ESCOLARIDAD (actual o última aprobada: año, curso, establecimiento y jornada)
DISCAPACIDAD
DOMICILIO
TELÉFONO

II. MOTIVO DE INGRESO

Fuente de derivación (institución, profesional y vía derivación), breve descripción de la intervención especializada solicitada y de la experiencia de grave vulneración detectada. Antecedentes judiciales: protectores (Juzgado de Familia, RIT, Juez, Consejero Técnico, medidas adoptadas, audiencias efectuadas y fijadas, solicitudes al Mahue) y penales (Fiscalía, RUC, Fiscal, Gestor, diligencias solicitadas, audiencia formalización Juzgado de Garantía, RUC, Juez, plazo investigación, medidas adoptadas)

III. IDENTIFICACIÓN DEL/LOS ADULTOS (O INSTITUCIÓN) RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL NIÑO/A

Nombre completo, relación parentesco con el niño, nacionalidad, edad, fecha nacimiento, estado civil, nivel educacional, actividad, previsión salud, domicilio, fono contacto. En caso de institución responsable, identificar adulto significativo que se proyecta integrar a intervención o acercamiento familiar.

IV. IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR

Grupo familiar compuesto por:
Nombre completo, relación parentesco con el niño, nacionalidad, edad, fecha nacimiento, estado civil, nivel educacional, actividad, previsión salud.

* Al referirse al autor de los hechos, sólo es posible dar cuenta de lo señalado por el niño/a y concluir que los contenidos psicológicos del niño/a se encuentran asociados a determinada figura, sin pronunciarse sobre la autoría de los hechos

b) Actividades

Las siguientes actividades son realizadas como técnicas para la búsqueda de información necesaria para la elaboración de los informes

- ◆ Entrevistas con niños, niñas y adolescentes
- ◆ Entrevistas con familia y/o adulto responsable
- ◆ Visita domiciliaria
- ◆ Aplicación de test y cuestionarios
- ◆ Revisión documental: fichas, registros y oficios anteriores.

Una vez terminada la redacción del informe psicosocial, el Trabajador Social en conjunto con el Psicólogo, se reúnen con la familia del caso con el fin de dialogar sobre la postura adquirida respecto de la problemática y la propuesta estipulada mediante el documento. Se busca a través de esto, informar a los involucrados evitando sorprenderlos en instancias judiciales.

A su vez es necesario coordinar actividades que vayan en pro de una óptima utilización de la información, para esto es necesario:

- ◆ Reunión de coordinación de equipo
- ◆ Reuniones de coordinación con instituciones vinculadas al caso y/o familia

c.- Relación con los demás empleos

Es necesario evidenciar que la realización de Informes, propone desde su esencia el trabajo en equipo, en tanto cuanto el Trabajo Social participa en conjunto con la *disciplina Psicológica* en la redacción de éste. Sin embargo, la recolección de información que cada profesional realiza, se hace desde un ejercicio multidisciplinario, ya que el trabajo es dividido por las áreas que contempla el informe y que son propias de cada profesión, es decir, el Psicólogo indaga en el fuero interno del individuo, mientras que el Trabajador Social extrae información de la dimensión familiar- relacional y la dimensión contextual.

Variable	Fragmento
Relación con los demás empleos	<p><i>"...es necesario para la realización de informes coordinarse con la dupla, informar a la familia, realizar alguna visita domiciliaria..."</i></p> <p>(PEE_F03)</p>

Se puede observar que la redacción de los Informes responde a una visión multidisciplinaria, por lo que el equipo tesista considera que la búsqueda de la interdisciplinaria se desdibuja en algunos aspectos. De esta manera se visualiza que antes de la realización del documento, existe un trabajo de equipo, a través

del cual las profesiones indagan en las situaciones familiares e individuales requeridas para elaborar un informe.

Respecto a la redacción de éste, se presenta una separación de las labores que cada profesional debe realizar, la cual implica el aporte de cada disciplina en relación a los conocimientos técnicos y teóricos que maneja de las realidades sociales y luego, al presentarse la etapa de propuesta en el informe ambos profesionales se vuelven a juntar con el fin de acordar los detalles y plasmar la *opinión profesional*, además de concordar los lineamientos que regirán una futura defensa en el Tribunal de Familia cuando los casos lo requieran.

Dentro del proceso que conlleva la realización de informes existe la participación de *otros actores vinculados al caso*, tales como profesores del colegio, monitores, profesionales de otras instituciones en las que participan los niños, niñas y adolescentes, entre otros, los cuales toman importancia en la búsqueda y entrega de información, en el conocer la red y a los profesionales que puedan nutrir el trabajo y desarrollo del documento, además de ser clave para la triangulación de información y búsqueda de detalles que se puedan transformar en relevantes.

En todo lo que conlleva la redacción de los informes los trabajadores del proyecto se articulan en pro de este, esto quiere decir que muchas veces cuando la dupla se ve entrampada en algún tipo de disputa o incompatibilidad, quien dirime es el *coordinador o coordinadora* del proyecto, apoyando funciones y siendo un tercero imparcial, así también es quien firma los documentos y les da la última aprobación o sanción.

Variable	Fragmento
Autonomía	(...) <i>"Cuando hay dificultades con la dupla psicosocial es el coordinador quien media" (...)</i> <i>(PEE_E03)</i>

d) Autonomía y responsabilidad

Los profesionales Trabajadores Sociales reconocen que en términos de redacción de los informes y específicamente en aquellos aspectos que corresponden a su temática, cuentan con plena autonomía y asumen la responsabilidad de lo que se estipula en el documento mientras no sea oficialmente derivado a las instituciones que lo solicitan, ya que una vez enviado el informe, la responsabilidad es asumida por la coordinadora o coordinador del proyecto.

En relación a la opinión profesional requerida en el documento, ésta se realiza en conjunto con el Psicólogo, por lo que en términos de autonomía y responsabilidad, se desprende que éstas se comparten entre *ambas disciplinas*.

Variable	Fragmento
Autonomía y responsabilidad	<p><i>"... nosotros podemos tomar decisiones, pero estas decisiones siempre se discuten con la dupla, porque se trata de que sea una visión psicosocial, para que no esté sesgada por una sola profesión."</i></p> <p><i>(DAM_E05)</i></p>

En base a lo anteriormente expuesto, se desprende que el nivel de autonomía y responsabilidad que posee el Trabajador Social, varía en la medida que el documento va tomando forma, es decir, mientras mayor sea el "peso" legal que posea el informe, menor es el grado de autonomía y responsabilidad del profesional que lo emite, ya que en dichos casos, el papel de la Coordinadora o Coordinador cobra mayor importancia, visando la información expuesta y aprobando a través de su firma el informe emitido.

e) Complejidades

◆ **Escasez de tiempo para labores administrativas:** Se ha podido observar que los profesionales Trabajadores Sociales priorizan las labores prácticas por sobre las administrativas, dentro de las cuales se incluye la realización de informes, puesto que muchas veces la multicomplejidad de los casos intervenidos obliga a estancar la elaboración de aquellos informes que no corresponden a urgencias de primera necesidad. Esta realidad se observa ya que los profesionales se ven sobrepasados laboralmente, viéndose en la obligación de priorizar aquellas

acciones que según su criterio tienen un mayor impacto en el proceso reparatorio de intervención.

◆ **Poca colaboración de la familia a la hora de entregar información:**
En algunos casos las familias visualizan al profesional que realiza la intervención como un ente externo amenazante, por lo que a la hora de entregar información se muestran requisentes y negativos. Es por esto que el profesional no obtiene la información necesaria desde la fuente primaria para la realización del informe, viéndose en la obligación de buscar la información a través de fuentes secundarias, lo que puede transformar el informe en un documento con menor consistencia.

◆ **Incompatibilidad de sugerencias con el Tribunal de Familia:** Los profesionales a través de sus discursos plasman la inquietud existente respecto a la incompatibilidad que se presenta con los profesionales del área judicial, lo cual se concreta cuando no consideran las sugerencias estipuladas en la opinión profesional que incluye el informe, provocando en el Trabajador Social y en el equipo que lo respalda una sensación de inconformidad, considerando la necesidad que mantienen de que se dictaminen ciertas medidas.

Además se logra visualizar que el Tribunal de Familia exige a los proyectos emanar informes en plazos acotados, lo cual impide al profesional recabar toda la información necesaria para realizar el informe.

Variable	Fragmento
Complejidades	<i>(...) "de repente se nos acortan los tiempos para poder realizar una evaluación, entonces eso de pronto afecta en la posibilidad de recabar la información necesaria" (...)</i> <i>(DAM_E05)</i>

f) Posicionamiento del empleo con respecto a otros

La realización de Informes Sociales, permite al Trabajador Social vincularse directamente con el área judicial, ya que regularmente debe asistir a audiencias, con la finalidad de aclarar y defender la postura emitida a través del documento. Esta realidad le otorga al profesional, un mayor manejo de lenguaje técnico, conocimiento respecto a la formalidad requerida en dicha área, y además lo

transforma en un ente apto para elaborar documentos relacionados con Tribunales y sus departamentos.

Es por esto que a través de la realización de Informes, al Trabajador Social se le presentan mayores oportunidades de acceder laboralmente al área judicial, aumentando su nivel de experiencia en el área de infancia y adolescencia y adquiriendo mayores conocimientos relacionados con su quehacer profesional.

4.4) Plan de Intervención Individual (PII)

El PII, es la etapa que subsigue a la elaboración del Diagnóstico, debido a que las problemáticas ya están determinadas lo que permite ejecutar las acciones pertinentes en pro del proceso reparatorio.

La planificación y ejecución del Plan de Intervención Individual es una forma de organizar las acciones que se realizarán a la hora de iniciar el proceso reparatorio propiamente tal. Esta organización viene prediseñada dependiendo de las bases del proyecto en el cual se ejecute, es decir, está estipulada la duración de las sesiones, el número de encuentros con cada caso y su familia, el tiempo que el niño, niña o adolescente permanezca en el proyecto y las pautas de evaluación que se utilizarán posterior a la ejecución. Es así como se postula la presente definición del Plan de Intervención Individual:

Definición

Conjunto de acciones y misiones que buscan cumplir objetivos respecto de problemáticas estipuladas en la calificación diagnóstica, en un plazo determinado.

Fuente: Equipo Seminarista

a) Finalidad del Plan de Intervención Individual

El equipo seminarista logra determinar que el PII, posee una finalidad esencial que es:

Finalidad	"Crear acciones reparatorias en función de la reparación de Derechos vulnerados de niños, niñas, adolescentes y sus familias"
------------------	---

Fuente: Equipo Seminarista

A través del Plan de Intervención, se busca primeramente, detener las acciones que generan la vulneración grave de derechos en los niños, niñas y adolescentes, las cuales están previamente estipuladas en la Calificación Diagnóstica. De esta manera se visualiza que la realidad multicompleja obliga al Plan de Intervención Individual a transformarse en un proceso dinámico que implica iniciar un proceso reparatorio de manera paralela a la elaboración del documento, a través de acciones que están diseñadas por temáticas dependiendo de la gravedad de la vulneración que afecte al caso.

Variable	Fragmento
-----------------	------------------

Finalidad	<p><i>(...) "el plan de intervención pretende restaurar en el niño o joven el derecho vulnerado ya sea a través del trabajo con el niño, con el niño y su familia y con el niño con la comunidad."</i></p> <p><i>(RPM_F03)</i></p>
------------------	--

El PII, permite intervenir una realidad social que aglomera diversas complejidades, por lo que a través de las acciones acordadas, se busca modificar dicha realidad vinculada a la vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, además de intervenir en la dinámica familiar, entendiendo a ésta como el contexto inmediato de los casos.

La vinculación esencial del Trabajador Social con el Plan de Intervención responde a que el profesional debe ser el creador e implementador de dicho Plan. De esta manera se sostiene que en base a criterios pre diseñados, el Trabajador Social diseña objetivos reales con el fin de crear las acciones para su posterior concreción siempre basándose en la calificación diagnóstica mediante un proceso ordenado y organizado que regula las acciones concebidas, permitiendo posteriormente evaluar las metas y logros obtenidos como requerimientos a nivel institucional.

De esta manera se puede observar que los objetivos expuestos en el Plan de Intervención van en pro de la superación de las problemáticas, pero también cumple objetivos transversales que plantean y reconocen los proyectos los cuales, basándose en el Modelo Ecológico, ayudan y aportan en la superación de ciertas temáticas que afectan al caso y su familia.

b) Actividades

A continuación se expondrán diferentes momentos con los que cuenta el Plan de Intervención, de esta manera se pretende organizar la información recolectada con el fin de que sea fácil de comprender y posteriormente de analizar.

Tabla N° 17: Momentos del PII

Momento	Descripción
Elaboración PII	<p>Para poder realizar un PII es necesario realizar de manera imperante una amplia gama de actividades que van en pro del logro de los objetivos. De esta manera es necesario considerar siempre la calificación diagnóstica de manera de no perder de vista las problemáticas que gestan el PII.</p> <p>A su vez se observa una coordinación con las duplas o tripletas de manera de poder evidenciar los recursos disponibles para poder crear actividades acorde con éstos.</p>
Ejecución del PII	<p>Las actividades que giran en torno a la ejecución del PII pueden ser variadas, ya que no existe una fórmula específica para lograr el cumplimiento de los objetivos. Se puede observar que las actividades para poder cumplir con los objetivos expuestos se encuentran supeditadas a dos grandes factores; uno es el factor económico y el otro se refiere a los tiempos de los profesionales que ejecutan.</p> <p>Por ende la acciones características que contempla la ejecución del PII son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención de caso y/o Familia.• Coordinación con instituciones.• Realización de talleres grupal.• Vinculación con el Tribunal de Familia.• Coordinación con equipo de trabajo directo• Llenar registros de intervención.
Post PII	<p>Al concluir el PII existe una actividad transversal a todos los proyectos, que se refiere a la evaluación de los objetivos y su impacto, la cual se concreta a través de dos acciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• La primera se refiere a cómo evalúa SENAME en términos de la realización de las sesiones• Y la segunda, se realiza en algunos proyectos, en los cuales se hace una evaluación denominada "seguimiento de caso", la cual pretender observar a largo plazo el impacto

Fotografía N°12: Registro de Intervención, PRM.

CENTRO MAIHUE

REGISTRO DE ACTIVIDAD
ANÁLISIS DE AVANCE DE LA INTERVENCIÓN

Niño/a:		Fecha:	
Tipo de Actividad: Coordinación dupla responsable con Coordinadora		Código: 10 (C)	
Fase:	Diagnóstico Integral	Elaboración PI	Ejecución PI
			Participantes de la actividad:
Dimensión	Áreas		
	Protección	Reparación	Desarrollo
Individual			
	Responsable:	Responsable:	Responsable:
Familiar-Relacional			
	Responsable:	Responsable:	Responsable:
Contextual			
	Responsable:	Responsable:	Responsable:

Fotografía N°13: Registro de Intervención, OPD.

Oficina de Protección Derechos de Infancia y Adolescencia
O.P.D Valparaíso

REGISTRO DE INTERVENCIÓN

FECHA:	PROFESIONAL:	PARTICIPANTES:
CÓDIGO SENAME:	OBJETIVO:	

SÍNTESIS /ACUERDO:

DESARROLLO:

c) Relación con los demás empleos

En esta Situación Profesional, el vínculo con la *dupla o tripleta* es fundamental, ya que una intervención profesional no se concibe desde una sola área, lo que implica que los diferentes integrantes de los equipos de trabajo directo deben coordinarse en pro de un adecuado proceso reparatorio. Así mismo es necesario conocer las particularidades que cada uno de éstos posee, reconociendo las virtudes y habilidades personales que les permitan desarrollar

adecuadamente sesiones relacionadas con dichas aptitudes. Esto permite que el trabajo sea compartido, además de variar en las técnicas utilizadas para concretar dichas acciones.

A través de esta Situación Profesional, el Trabajo Social se vincula con otras disciplinas que desarrollan su quehacer en diversas *instituciones vinculadas a los casos*, poniendo a prueba el desarrollo de competencias necesarias para crear un lazo contractual-profesional de cooperación mutua, realidad que se logra visualizar en los profesionales del área de protección de Infancia y Adolescencia.

d) Autonomía y Responsabilidad

Esta variable se encuentra parcialmente diseñada en tanto cuanto, los tiempos y número de sesiones están definidos previamente, sin embargo a la hora de concretar dichas acciones, el *Trabajo Social* posee plena autonomía de utilizar las técnicas que considere pertinentes en la ejecución del proceso reparatorio, asumiendo las responsabilidades que esto conlleva.

De igual forma, las temáticas que se abordarán en las sesiones y los objetivos propuestos para ellas, se discuten y acuerdan previamente con el *equipo de trabajo directo*, en el cual sus integrantes aportan desde sus conocimientos respecto a los casos.

Por otra parte se reconoce la importancia de que el Trabajo Social posea competencias que conlleven a la formulación de Planes de Intervención innovadores y eficientes, en el cual los profesionales pueden crear libremente acciones no tradicionales que busquen mejorar los estándares y calidad de la intervención concretados hasta ahora, utilizando la imaginación y creatividad para aumentar los logros.

e) Complejidades

El hecho que exista un diseño determinado respecto a la elaboración del PII, se enfrenta con una problemática vigente en algunos proyectos del área de protección de SENAME, es decir, con el tema de los perfiles de los usuarios.

Cuando a un niño, niña o adolescente se le diagnostica una problemática de mediana complejidad, existe un tiempo determinado que se debe esperar mientras se tramitan las derivaciones, implicando muchas veces que las problemáticas estipuladas en un primer momento, se transforman en problemáticas de mayor complejidad, escapando al perfil del proyecto en el cual se pretende insertar al niño, niña o adolescente.

Esta realidad se presenta ya que los *Planes de Intervención Individual*, están diseñados para ser ejecutados en un tiempo determinado, explicitando los plazos y número de sesiones que se deben realizar. Es así como a los profesionales se les hace imposible abarcar una problemática más compleja, cuando los planes de intervención están diseñados para intervenir temáticas de mediana complejidad.

Variable	Fragmento
Complejidad	<p><i>(...) "En algún momento nosotros nos sentimos como maestros chasquillas porque empezamos a recibir un montón de derivaciones muchas desde tribunales, muchas derivaciones mal hechas que si bien es cierto en el momento que las "pescó" tribunales no era una vulneración de alta complejidad pero en el momento en que revisamos la lista de pre ingreso nos damos cuenta que es de alta complejidad, entonces tribunales no tuvo la capacidad de ver que seguramente esa problemática si continuaba se iba a cronificar" (...)</i></p> <p><i>(PIB_E01)</i></p>

Por otra parte se visualiza la dificultad presentada por los profesionales de Trabajo Social cuando en ciertas ocasiones no se llega a consenso sobre la elaboración de objetivos y/o estrategias que son aplicadas en las actividades programadas para un plan de intervención, ya que por cada caso existe un plan único de intervención realizado por la dupla o tripleta, por lo que las acciones que se destinen a realizar deben ser acordadas por ambas profesiones. En el caso de que no se llegue a consenso entre la dupla o tripleta, es el equipo técnico completo el encargado de orientar los acuerdos, aportando cada uno desde experticie en el área de Infancia y Adolescencia y su conocimiento en la temática.

Variable	Fragmento
----------	-----------

Complejidades	<i>(...) "Muchas veces existen problemas porque no llegamos a acuerdos con el psicólogo" (...)</i> <i>(PRM_F10)</i>
---------------	--

La falta de recursos materiales y humanos se presenta como un ente obstaculizador que delimita la creación del plan de intervención, acotando las posibilidades innovadoras en el Plan de Intervención Individual.

Variable	Fragmento
Complejidades	<i>(...) "Quizás las limitaciones son por un tema de recursos o por la forma en que SENAME ve la intervención dentro del espacio, lo que construye dentro de sus lineamientos técnicos" (...)</i> <i>(PRM_E04)</i>

f) Posicionamiento del empleo respecto a otros

En relación a la ejecución de dicha Situación Profesional, es posible declarar que ésta significa para el Trabajo Social una importante oportunidad laboral, ya que la elaboración de un Plan de Intervención se presenta como una "vitrina" donde los profesionales exponen su capacidad creativa, tanto para planificar el proceso reparatorio, así como también a la hora de ejecutarlo. Esta capacidad de creación que muestra el Trabajador Social, se vincula directamente con la eficiencia que demuestre respecto al mismo proceso que se pretende iniciar, ya que determina el impacto de la intervención y los resultados obtenidos a través de ésta.

4.5) Atención de Caso y Familia

La atención de caso es otra de las modalidades de intervención ocupadas en el área de protección de infancia y adolescencia, la cual se basa en un modelo de

intervención clínico que pretende generar una acción reparatoria según el tipo de vulneración que se presente en cada caso.

El trabajo de caso busca en su metodología de intervención involucrar a la familia, lo cual implica que el niño, niña o adolescente sea considerado con su núcleo familiar y nunca por separado, es así como se visualiza la existencia de un trabajo realizado con la familia, el cual es importante y necesario, debido al nivel de influencia que tienen los integrantes del grupo familiar y sus interrelaciones con el niño, niña o adolescente.

Variable	Fragmento
Definición	<i>(...) "Este trabajo es mucho más profundo, es un trabajo de familia y de caso, de atención psicológica pero desde otra mirada, no como la mirada del consultorio, sino como una intervención integral"</i> <i>(PIB_E01)</i>

Por otra parte la presente Situación Profesional pretende crear de manera paralela al proceso reparatorio, un fiato profesional con los sujetos de atención dándole un plus a las acciones realizadas, generado a través del vínculo adquirido, el cual depende mayoritariamente de las competencias que posea el profesional Trabajador Social.

La atención de caso resulta ser además de una modalidad de intervención, una acción inherente al Trabajo Social, transformándose en una forma de intervenir transversal en todos los proyectos del área de Protección, la cual responde a un manejo técnico de acciones que desarrolladas en ciertos aspectos pasan a ser habilidades específicas que aumentan los niveles de experticie de quienes las ejecutan.

Es así como el equipo seminarista a través de la información obtenida, propone como definición de Intervención de Caso y/o Familia.

Definición

Encuentro profesional entre el Trabajador Social y el niño, niña o adolescente con derechos vulnerados y su familia.

a) Finalidad de la atención de Caso y Familia

Tabla N° 18: Objetivos de atención de caso y familia

Objetivos
<ul style="list-style-type: none">• Restaurar los derechos vulnerados en el niño, niña o adolescente.• Movilizar recursos personales y familiares en pro del proceso reparatorio.

Una de principales herramientas con las que cuenta el profesional Trabajador Social es el uso de las Ciencias Sociales y sus teorías, las cuales utiliza como base para analizar y explicar las problemáticas que enfrentan los casos y sus familias a través de la creación de estrategias que sustenten la intervención. De esta manera, el hecho que los profesionales posean la habilidad de transformar las teorías de las relaciones humanas en acciones concretas resulta ser fundamental a la hora de crear una respuesta precisa y coherente con los objetivos planteados en el Plan de Intervención.

Variable	Fragmento
Finalidad	<i>(...) "El objetivo principal es la detección y la reparación de los derechos que son vulnerados de los niños y adolescentes". (OPD_E 07)</i>

Por otra parte estas teorías se utilizan para concretizar el trabajo familiar, el cual es determinante a la hora de intervenir en las problemáticas vivenciadas por los niños, niñas y adolescentes. Esta realidad la asumen los profesionales de Trabajo Social debido a que desde los lineamientos emitidos por SENAME, se exige incluir a la familia en las intervenciones, con la finalidad de que los adultos responsables y/o significativos reconozcan la vulneración y sean parte del proceso reparatorio de los casos.

Categoría	Fragmento
Enfoque Familiar	<i>(...) "un enfoque de recuperar a la familia para el niño, porque no es al revés, no es pensar recuperar al niño para</i>

	<p><i>la familia, si no que aquí es la familia, los adultos responsables, que de alguna manera no han sabido, no han podido ejercer adecuadamente los roles de protección"</i></p> <p>(PIB_E01)</p>
--	--

Además los profesionales reconocen que en la mayoría de los casos, son los familiares quienes generan la vulneración de derechos, lo que implica que a nivel de intervención de caso y/o familia, junto con trabajar en el reconocimiento de la problemática por parte de los familiares, éstos deben recibir las herramientas y conocimientos necesarios que les permitan evitar crisis y enfrentar las dificultades que el niño, niña o adolescente presente en su núcleo familiar, a causa de la vulneración ya generada.

Categoría	Fragmento
Enfoque Familiar	<p><i>"La labor también tiende a abordar el 100% la situación que tiene la familia, ya que impacta a una persona, pero repercute en todo el sistema y bueno, uno trata de canalizar, pensar e indagar otros factores de la dinámica familiar que facilitaron la instancia de maltrato o abuso sexual, interviniendo tanto en lo individual como en lo familiar y generando condiciones para que sean los propios adultos quienes asuman la responsabilidad de hacerse cargo de sus hijos."</i></p> <p>(PRM_E04)</p>

Para el cumplimiento de la finalidad que tiene esta Situación Profesional, los Trabajadores Sociales poseen ciertas Competencias que le permiten realizar adecuadamente las acciones que dan respuesta a los objetivos planteados en el plan de intervención, ya que reconocen la particularidad del grupo etéreo con el cual trabajan agregando a esto las problemáticas por las cuales los casos se vinculan al centro.

b) Actividades

La intervención a nivel de Caso y/o Familia, requiere que el profesional Trabajador Social, realice una serie de acciones previas a la ejecución de la sesión propiamente tal, con la finalidad de organizar, planificar y determinar las temáticas que en ella se abordarán, entre estas se encuentra:

- ◆ Planificación de la sesión
- ◆ Coordinación con la dupla de trabajo directo
- ◆ Revisión de antecedentes del caso
- ◆ Coordinación con el caso y familia

Luego de realizadas estas acciones, el profesional está en condiciones de ejecutar las actividades planificadas las cuales buscan dar cumplimiento al plan de intervención.

◆ **Entrevista familiar y/o individual:** Remitirse a Situación Profesional Entrevista Social.

◆ **Orientación Familiar:** la orientación familiar se enfoca en los objetivos del plan de intervención, y busca contextualizar a la familia respecto del proceso reparatorio vivenciado por el caso además de estipular los aspectos relevantes de los cuales éstos, como integrantes de su grupo familiar, deben internalizar con el fin de apoyar y reparar, en conjunto con los profesionales, la problemática que los afecta.

Categoría	Fragmento
Orientación Familiar	<i>(...) "En las orientaciones se entrega información sobre la situación judicial e implicancias sobre la judicialización del caso, se pretende clarificar a la familia, para que maneje toda la información"</i> <i>(CMA_F 06)</i>

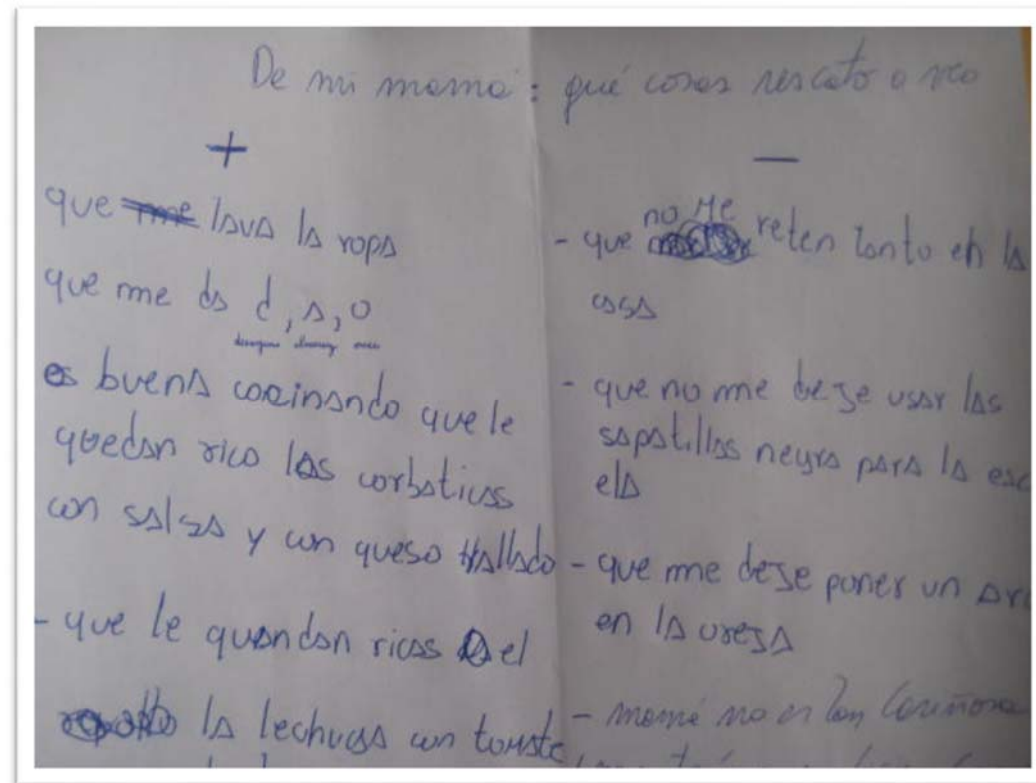
◆ **Ejecución de sesiones temáticas:** corresponde a la atención principal de la intervención a nivel de caso, la cual implica el contacto directo con los niños, niñas y adolescentes y sus familias en sesiones que abarcan temáticas determinadas. Estas actividades pueden ser realizadas en el contexto institucional o familiar de los casos dependiendo de los objetivos que se pretendan lograr con éstos. Para realizar dichas acciones se utilizan diversas estrategias dentro de las

cuales predominan aquellas de carácter lúdico las cuales pretenden adquirir información y proporcionar a los casos ciertos aprendizajes de manera dinámica. Sin embargo en el caso de atención a adolescentes, las estrategias utilizadas son adaptadas a sus necesidades particulares donde destacan las reflexivas y las que conllevan descubrimientos de sí mismos.

Variable	Fragmento
Actividad	<p><i>"Medir los temas de Infancia no es igual que medir un tema económico. La eficacia no se puede medir así, los niños y las niñas no son una fábrica. Se está muy lejos de tener el apoyo profesional y económico en todos los programas"</i></p> <p>(CMA_E02)</p>

Para el Trabajo Social, la ejecución de sesiones temáticas implica el mayor despliegue de conocimientos y técnicas, que significan un desafío en términos profesionales ya que es aquí donde se busca abordar la problemática y cumplir los objetivos estipulados en el Plan de Intervención Individual.

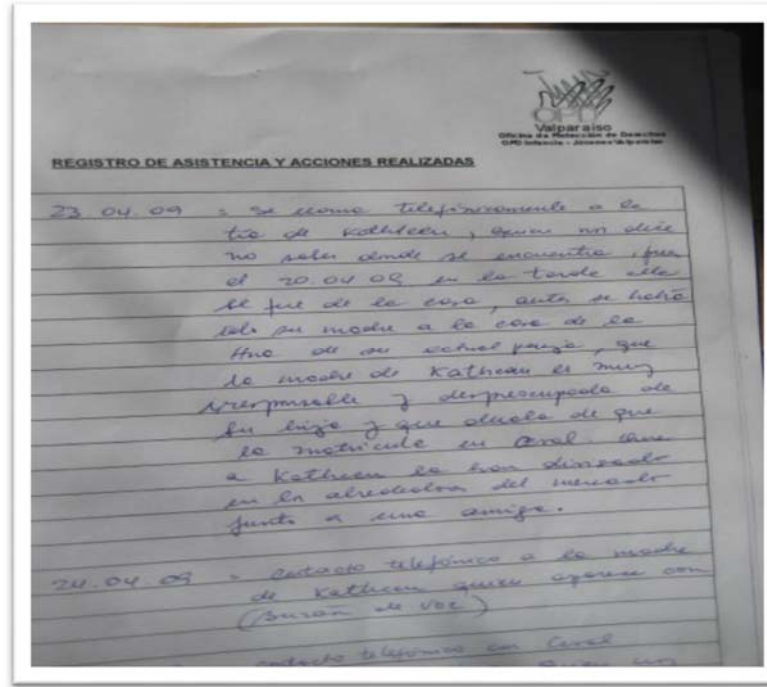
Variable	Fragmento
Actividad	<p><i>(...) "El trabajo con caso implica desplegar un set de herramientas que tienes que tener como a la mano, porque no existe una receta única para trabajar, a lo mejor la temática puede ser única, pero muchas veces la receta que es válida para una familia no es válida para otra, lo que significa que tu como profesional tienes que tener un set de herramientas metodológicas y obviamente con sustento teórico, para explicar una disfuncionalidad desde un modelo de un paradigma, que puede ser válido para esa realidad, pero no para la otra"</i></p> <p>(PAS_E09)</p>



Fotografía N°14: Hoja con el desarrollo de una sesión temática

La actividad final realizada por el profesional luego de terminada la sesión con el caso y/o familia, consiste en registrar la intervención ejecutada.

◆ **Registro de la actividad realizada:** A través de este registro, el profesional Trabajador Social pretende crear una Sistematización del proceso realizado con el caso y su familia, el cual queda registrado dentro del sistema institucional pertinente. Por otra parte en los documentos destinados a SENAME se registran las actividades realizadas de manera cuantitativa, no plasmando los contenidos de las sesiones ni la dinámica que en ellas se vivencia. Sin embargo, dentro de las instituciones existe un esfuerzo realizado por los profesionales de registrar la información de las sesiones de manera cualitativa con el fin de plasmar, en documentos, las actividades realizadas que permitan tener un ordenamiento de los procesos de intervención ejecutados con cada caso.



Fotografía N°15: Hoja de registro de actividades, OPD.

EVALUACIÓN DE INDICADORES DE LOGRO		% TOTAL	# DIV/0!
SI=1; NO=0; N/C=1 (si ningún ítem corresponde en el Indicador, dejar las celdas vacías)		SI/NO	N/C
1. Activar los mecanismos familiares, jurídicos, y sociales orientados a la interrupción de la situación de maltrato que afecta al niño, niña o adolescente en el ámbito protectorial y/o penal.			%
			# DIV/0!
1.1 Presencia de recursos familiares de seguridad para el niño o niña identificados.			0%
1	El adulto responsable denota credibilidad a través de expresión verbal y emocional		
2	Otro familiar denota credibilidad a través de expresión verbal y emocional		
3	Niño/a o adolescente reporta verbalmente o a través del juego que se siente seguro con quienes vive		
4	El adulto responsable reconoce necesidades de cuidado y protección del niño/a o adolescente		
5	Familia reconoce necesidades de cuidado y protección del niño/a o adolescente		
6	Existen otros familiares que realizan acciones de interrupción de contacto con el agresor		
1.2 Presencia de cuidado/supervisión cotidiana del niño o niña a nivel familiar			0%
7	Adulto responsable busca satisfacer necesidades de cuidado básico del niño/a o adolescente		
8	Adulto responsable busca satisfacer necesidades afectivas del niño/a o adolescente		
1.3 Presencia de conductas de protección a nivel familiar ante la posibilidad de nuevas agresiones			0%
9	Adulto responsable evita contacto del niño/a o adolescente con el agresor		

Fotografía N°16: Pauta de Evaluación, PRM.

c) Relación con los demás empleos

A la hora de intervenir en Caso y/o Familia, se requiere del aporte de todos los recursos humanos disponibles en los proyectos, dentro de los cuales se encuentran:

- ◆ **Equipo directo:** La relación se basa en que la dupla o tripleta es la encargada de concretar la atención de caso y/o familia y de movilizar recursos tanto materiales como humanos que se requieran. Esto genera que sean éstos agentes quienes se vinculen directamente con los niños, niñas, adolescentes y sus familias, concretando actividades que impliquen la vinculación con otros profesionales que favorezcan la intervención.

- ◆ **Recursos Humanos disponibles en los proyectos:** Existe una relación de colaboración con aquellos integrantes de los proyectos que no constituyen los equipos directos de los casos, pero que sin embargo siempre se encuentran disponibles para los requerimientos existentes por las duplas y/o tripletas.

- ◆ **Agentes externos al proyecto:** El Trabajador Social se relaciona con distintas entidades colaboradoras al proyecto que proporcionan información relacionada a los casos. Por ejemplo, comunidad educativa de las escuelas o liceos, profesionales de consultorios, o representantes de hogares o proyectos donde los casos han permanecido anteriormente. Si bien esta relación es de gran importancia para ejecutar dicha situación profesional, la intervención se realiza de manera parcelada, sin incluir como equipo a dichos colaboradores.

d) Campo de autonomía y responsabilidad

Autonomía profesional: Este nivel de autonomía se encuentra restringido por las temáticas que aborda la profesión. Un Trabajador Social debe mantener los límites que su especialidad le otorga, no interviniendo problemáticas que no son de su competencia.

De manera profesional, el Trabajador Social está capacitado para innovar en las metodologías de intervención, lo que permite en las sesiones de Caso y/o Familia, proponer y utilizar nuevas técnicas que concreten el desarrollo de

temáticas de manera óptima. Este nivel de autonomía, permite al profesional, desplegar en gran medida su creatividad, sin embargo, no existe un ente fiscalizador, que conozca los detalles del desarrollo de las sesiones y la subjetividad de lo vivido en el transcurso de las intervenciones.

Variable	Fragmento
Autonomía y responsabilidad	<i>"Tenemos bastante autonomía, porque el proyecto está concebido como un espacio de autonomía para la labor profesional que tu realizas. No hay una receta o un modelo único que tu aplique caso por caso, si hay grandes lineamientos, que son los objetivos de intervención. Ahora como nosotros vamos haciendo esto, es nuestro desafío"</i> (PAS_E09)

◆ **Autonomía en relación con el equipo directo de trabajo:** La relación visualizada en los proyectos del área de protección permite determinar que el nivel de autonomía que se presenta en las duplas o tripletas, es adecuadamente compartido, en tanto cuanto, la planificación, ejecución y evaluación de las actividades realizadas con los casos y sus familias, son consensuadas en conjunto con los integrantes del equipo directo, sea este dupla o triplete.

Por otra parte, existe la participación de las coordinadoras (es) de los proyectos, las cuales intervienen en las decisiones cada vez que el equipo de trabajo directo se ve entrampado con algún caso y solicite su apoyo en la resolución de acuerdos respecto a las medidas o acciones a concretar con los casos.

Categoría	Fragmento
Autonomía en relación con el equipo directo de trabajo	<i>(...) "cada una de las duplas tiene la autonomía sobre sus casos de decidir qué es lo mejor para un niño, por lo menos nosotras a veces sin consultarle a la Massiel, que dependemos de la jefatura de ella, solicitamos una medida de protección inmediata"</i> (OPD_E07)

	<p>(...) "los casos que son más complicados, donde quizás nos vemos atrapados, y no sabemos mucho que hacer, ahí se consulta con Massiel, y se toma la opinión de ella" (OPD_E07)</p>
--	---

◆ **Autonomía respecto al proyecto:** el Trabajador Social posee la libertad de manejar la atención de caso de acuerdo a su jornada de trabajo y a los tiempos que más le acomoden, sin embargo, existe una exigencia a nivel institucional que significa un número de intervenciones mensuales por cada caso, por lo que en ese contexto, el nivel de autonomía se ve restringido por las exigencias impuestas por SENAME para cada proyecto.

Categoría	Fragmento
<p>Autonomía respecto al proyecto</p>	<p>(...) "en las intervenciones y realizar sesiones, ahí uno trabaja en función de un objetivo del programa y de situaciones que vayan naciendo en estas sesiones, y bueno ahí el cómo se realicen y a que técnicas se recurran, ahí uno toma las decisiones como Trabajador Social en función también de la experiencia que uno tiene y de lo que más le agrada." (PRM_E04)</p>

e) Complejidades

◆ **Frustración:** El comenzar una intervención con los Casos y sus Familias, significa crear una vinculación con éstos, la cual se incrementa en la medida que transcurre el tiempo y aumenta el número de sesiones realizadas en conjunto. Es por esto que el profesional Trabajador Social posee ciertas expectativas de logro respecto a los usuarios, que en muchos casos, puede transformarse en frustración, al no lograr a cabalidad el cumplimiento de objetivos propuestos. Es necesario que los profesionales logren enfrentar dichas situaciones de una manera profesional evitando visualizar a los usuarios como una proyección de logros profesionales.

◆ **Asistencia:** Una de las principales dificultades de los profesionales es lograr que los casos y sus familias reconozcan la importancia de ser constantes en la participación del proceso de intervención, ya que muchas veces por diferentes motivos, priorizan otras actividades faltando a las sesiones, lo que obliga al

Trabajador Social y su equipo directo a prolongar el proceso de intervención, aumentando el tiempo que el caso y su familia deba pertenecer vinculado al proyecto y por lo tanto, aumentando el tiempo de tratamiento y reparación del daño causado.

Categoría	Fragmento
Asistencia	"Mira, lo más complejo de realizar las intervenciones es la vinculación, sin la vinculación no tenemos proceso..." <i>(PIE_E08)</i>

◆ **Condicionamiento de los padres:** En muchas ocasiones, los profesionales visualizan que los niños, niñas y adolescentes al asistir a una sesión en compañía de sus padres y/o adultos responsables presentan una actitud introvertida, que les impide expresarse libre y espontáneamente, condicionando sus respuestas frente a temáticas específicas. Esta situación implica para el profesional Trabajador Social mayores dificultades para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

f) Posicionamiento del empleo respecto a otros

La atención de Caso y Familia, corresponde a una de las Situaciones Profesionales más destacadas del Trabajo Social, realidad que actualmente implica para la profesión una nueva concepción del concepto familiar, debido entre otras cosas a los cambios sociales que ha sufrido este núcleo dentro de ésta. Es así como la ejecución de esta Situación Profesional, significa para el Trabajo Social, desplegar herramientas que permitan realizar un proceso reparatorio adecuado para cada núcleo familiar, lo que implica profesionalmente poseer un manejo óptimo de intervenciones con niños, niñas y adolescentes, entendiendo que las etapas del ciclo familiar que atraviesan son de gran complejidad.

El poseer un adecuado manejo de las problemáticas a nivel familiar, genera en el Trabajador Social, posibilidades de acceder a labores profesionales relacionadas con la Mediación Familiar, es decir, vincularse al Tribunal de Familia, a través de dichas tareas.

4.6) Vinculación con el Tribunal de Familia y/o Ministerio Público

Esta Situación Profesional, se incluye dentro de la dimensión caso y familia, ya que la vinculación con dichas entidades judiciales se da exclusivamente por un individuo y no involucra a otros casos pertenecientes al proyecto.

Cabe destacar que en esta Situación Profesional se presenta la testificación en audiencias, acción nueva realizada por el Trabajador Social, la cual implica adquisición de nuevos saberes y vinculaciones.

Definición

Relación profesional con entidades judiciales que buscan aportar y brindar información o sugerencias tendientes a proteger y favorecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Fuente: Equipo Seminarista

Se puede observar que, en esta Situación Profesional, el Trabajador Social presenta una dualidad de de funciones, según su finalidad.

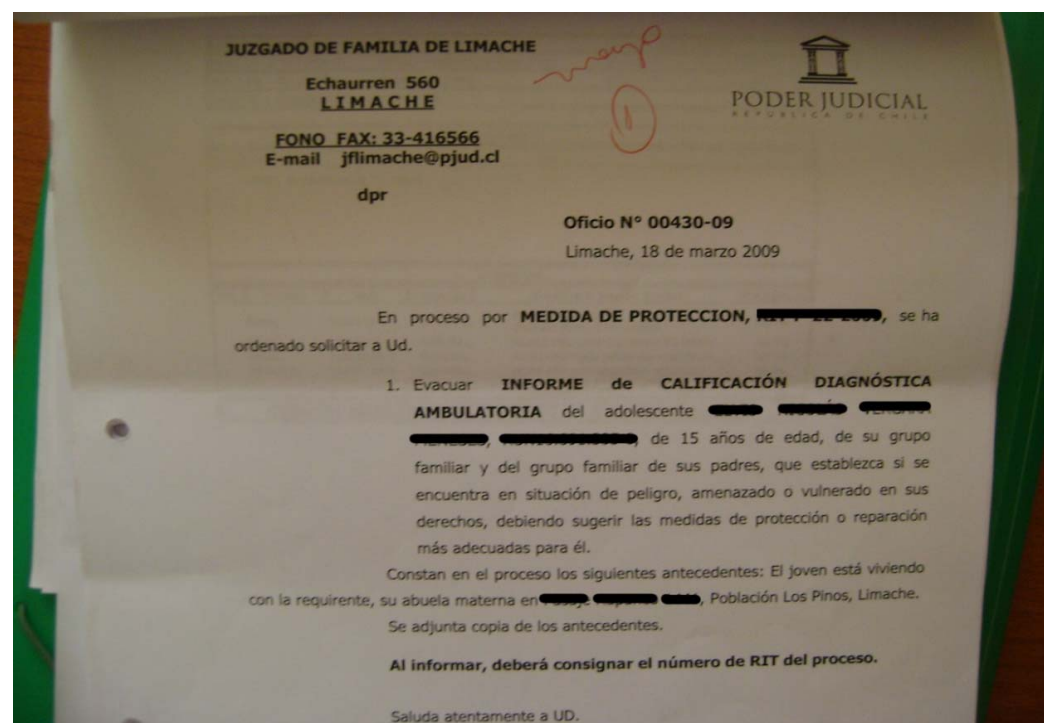
Variable	Fragmento
Finalidad	<p><i>(...) "Los tribunales eventualmente nos piden informes, que tienen que ver con que les informemos por escrito respecto a niños que están con nosotros, si son visitados, como es su nivel de adaptación al espacio residencial, que pasa con la familia, si demuestran interés por la situación del niño o no, etc." (...)</i></p> <p><i>(CMA_E02)</i></p>

a) Finalidad de la Situación Profesional

Tabla N° 19: Finalidad de la Vinculación con el Tribunal de Familia y/o Ministerio Público

Entidad	Finalidad
Ministerio Público	Participar en calidad de testigo aportando datos que hagan referencia al diagnóstico y a la situación actual de un niño niña o adolescente víctima de un delito, en

	la persecución de un imputado.
Tribunal de Familia	Contribuir a la restitución de los derechos de los niños niñas y adolescentes aportando datos del individuo, familia y contexto, en que se da la situación de vulneración.



Fotografía N°17: Oficio Tribunal de Familia

El Trabajador Social asiste a las audiencias del Ministerio Público en calidad de testigo, con el fin de dar cuenta del daño causado a los niños, niñas o adolescentes por el delito cometido que provocó la vulneración de sus derechos. Esta vinculación se da de manera obligatoria para el profesional, ya que es una exigencia dar cumplimiento a los requerimientos expuestos por la Fiscalía. Esta Situación Profesional, significa para el Trabajo Social, ser un aporte significativo en la restitución de los derechos de los niños, y niñas vulneradas, ya que desde su experiencia y conocimiento apoyan a los casos y sus familias en el proceso judicial que atraviesan.

Variable	Fragmento
Finalidad	(...) "Lo que tenemos que hacer es atestiguar contra el imputado que es un agresor sexual, se nos hace una invitación a participar en una instancia de un delito donde

	<p><i>uno da cuenta de la situación del niño o la niña, y de la familia"</i></p> <p>(PEE_F02)</p>
--	---

La Situación Profesional de Vinculación con el Tribunal de Familia, es un proceso que se manifiesta de manera dual, es decir cuando la relación nace desde los proyectos hacia el Tribunal es en base a la solicitud de una medida de protección. La otra forma de vinculación es cuando el Tribunal de Familia solicita a los proyectos el ingreso de un niño, niña o adolescente ya sea como medida de protección provisoria o como orden judicial de ingreso permanente a dichos proyectos.

Variable	Fragmento
Finalidad	<p>(...) "Relación de colaboración, aportar y brindar información y sugerencias tendientes a proteger y favorecer los derechos del niño"</p> <p>(PRM_F14)</p>

Una vez creada esta vinculación, comienzan a realizarse actividades relacionadas con los fines pertinentes para cada caso.

b) Actividades

Se ha creado la presente clasificación en cuanto a las actividades que se desarrollan en el ejercicio de la Situación Profesional expuesta. Cabe destacar que las acciones realizadas en las dos entidades judiciales son similares, sin embargo en cuanto a la finalidad u objetivo que se persigue, éste presenta distintos enfoques.

Tabla N° 20: Actividades de la Vinculación con el Tribunal de Familia y/o Ministerio Público

Directas	Indirectas
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con consejeros técnicos • Defensa de Informe 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Oficios • Emanación de Oficios • Elaboración de Oficios (Informes)

<p>Psicosocial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en Audiencias • Reuniones con Abogados defensores • Entrevista preparatoria a juicios con abogados de ambas partes 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con equipo directo • Coordinación con la familia para preparar el juicio • Coordinación con la unidad de víctimas y testigos • Realización del consentimiento informado³⁶
---	---

Además de las actividades expuestas anteriormente existen aquellas emanadas desde el Tribunal de Familia las cuales deben ser acogidas por el Trabajador Social para luego ser ejecutadas en conjunto con los demás integrantes de los equipos de trabajo. Algunas de éstas son:

- ◆ Derivaciones a tratamientos en proyectos especializados
- ◆ Inserción en proyectos ambulatorios o residenciales
- ◆ Retiro de niños o niñas de su hogar familiar
- ◆ Ejecución de medidas cautelares
- ◆ Autorización de salidas en fines de semana

Variable	Fragmento
Actividades	<p><i>(...) "y ahora que se suman dos nuevas acciones que vamos a empezar a realizar que son, para nosotros como equipo nunca nos había tocado realizar, y que es el tema de ir a testificar a un tribunal... y por otra parte hacer el retiro, apoyar a las instancias ya sea PDI o Carabineros para el retiro de los niños desde su hogar, cada vez que Tribunales emite una medida cautelar o una de protección"</i></p> <p><i>(OPD_E07)</i></p>

³⁶ Consentimiento Informado: Autorización del niño, niña o Adolescente para que el Trabajador Social rompa el secreto profesional y cuente lo que éste le ha confiado.

c) Relación con los demás empleos

La principal relación que se presenta en la ejecución de esta situación profesional se da con profesionales externos al proyecto;

- ◆ **Con abogados:** Cuando éste es defensor del caso, se presenta una vinculación de colaboración con el Trabajo Social, ya que entrega orientación a éste respecto del lenguaje, aspectos importantes y particulares de cada entidad (Tribunales de Familia o Ministerio Público) y en general una gama de orientaciones técnicas que el profesional debe utilizar a la hora de asistir a las audiencias y defender algún informe.

- ◆ **Consejeros técnicos:** Esta relación se produce principalmente cuando el Trabajador Social informa a los integrantes del consejo técnico la postura que plantea el proyecto frente al caso en cuestión, con el fin de que éstos informen al juez y éste determine las medidas de protección correspondiente tomando como referencia la información proporcionada.

- ◆ **Equipos de otros proyectos de la red SENAME:** Esta relación se da en los Tribunales de familia cuando un núcleo familiar tiene a varios de sus hijos vinculados en los diversos centros de la red SENAME y se hace necesario, previo a la audiencia, conocer los antecedentes y postura que los profesionales de estos proyectos presentan respecto de dicha familia. Esta relación busca tomar decisiones en conjunto apuntando a un mismo objetivo, y así evitar excesos de diligencias que puedan sobre judicializar a una familia.

Además de éstas relaciones expuestas, se presentan otras que se dan con los profesionales o integrantes de los grupos de trabajo directo, es decir con aquellos agentes que están vinculados a los proyectos y a su vez permanentemente relacionados con los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

- ◆ **Equipos de trabajo directo:** con éstos agentes, la relación se presenta a la hora de acordar la postura que se planteará en las audiencias y el discurso que defenderá la redacción del informe. Aquí participan todos quienes mantengan

conocimiento de los casos además de otros integrantes del equipo ampliado, que aportan respecto a la postura del proyecto.

d) Autonomía y Responsabilidad

El mayor grado de autonomía y responsabilidad que presenta el Trabajador Social, ocurre previamente a las acciones de vinculación directa con el Tribunal o Ministerio Público, es decir, cuando a nivel de equipos de trabajo, consensúan la postura planteada por el proyecto y acuerdan las sugerencias propuestas para los niños, niñas y adolescentes, ya que las actividades realizadas posteriormente, están reguladas por las decisiones tomadas por el juez pertinente. De igual manera, al exigirse ciertas acciones a realizar por parte del juez, el Trabajador Social, debe asumir la responsabilidad que dichas tareas conllevan.

Además existe una responsabilidad que recae en el Trabajador Social, ya que al asistir a audiencias y exponer las sugerencias u opiniones profesionales, éste representa al proyecto al cual pertenece, principalmente por ser en esas instancias la cara visible de la institución que lo respalda. Es por esto que el profesional asume un gran nivel de responsabilidad, ya que todas aquellas opiniones o planteamientos expuestos, deben responder a la postura determinada previamente por el equipo ampliado.

e) Complejidades

◆ **Funcionamiento del Sistema Judicial:** El asistir a audiencias significa una organización en los tiempos destinados por el Trabajador Social en relación a las actividades diarias programadas, por lo que los procesos vivenciados en las entidades judiciales interfieren en dicha organización, ya que muchas veces no se respetan las fechas de las audiencias, los horarios o tiempos destinados para su desarrollo, los procesos administrativos son engorrosos y en ocasiones poco claros y en general se puede observar que estos procesos judiciales responden a una organización administrativa comunal, ya que de una comuna a otra se ven grandes diferencias, no existiendo un lineamiento general que enmarque los enfoques de trabajo respecto a las mismas problemáticas.

Variable	Fragmento
Complejidades	<p>(...) "Los tribunales de familia de Viña con las redes es una manera totalmente distinta a la de Valparaíso. Acá yo diría que hay un modelo más tradicional acá de justicia, una justicia que es mas taxativa, cerrada, hermética versus acá que es una justicia más dialógica que se vincula con los actores que toma parecer, que construye pensando en el bien del chiquillo, en cambio acá vemos que en fondo opera como una justicia cerrada, entonces interesa más el proceso más allá del sujeto" (...)</p> <p>(PAS_E09)</p>

◆ **Escasez de tiempo:** Esta complejidad se presenta ya que las peticiones emitidas desde el Tribunal de Familia, en relación a la asistencia a audiencias se realiza con escaso tiempo de anticipación, lo que no permite al Trabajador Social, en conjunto con los equipos de trabajo, formular una propuesta con el tiempo necesario. Por otra parte, el Tribunal de familia solicitan informes a los profesionales que deben ser emitidos rápidos en tiempo, lo que conlleva que los documentos se realicen con la información que se posee de los casos en ese momento, no permitiendo ahondar en los antecedentes de éstos. Además muchas veces, éstas solicitudes provienen de oficios con escasa información de los niños, niñas y adolescentes, obligando al profesional Trabajador Social, destinar mayor cantidad de tiempo en la recolección de antecedentes, además del tiempo necesario para la realización del informe propiamente tal. Ejemplo de esto es que en ocasiones, dichos oficios provienen sólo con el nombre y Rut del caso.

Variable	Fragmento
Complejidades	<p>(...) "Cuando llegan los niños acá, nosotros no manejamos mucha información de la situación de los niños, por no decir que no se maneja nada".</p> <p>(CMA_E02)</p>

◆ **Tensión:** Muchas veces la participación en audiencias o en general, la vinculación con dichas instituciones judiciales, significa involucrarse en situaciones de alta tensión, tanto para el caso y su familia, así como también para los profesionales que en ellas participan. Es por esto que para el Trabajo Social, la ejecución de esta Situación Profesional, significa un alto grado de desgaste emocional. En esta realidad las familias de los niños, niñas y adolescentes juegan

un papel importante, ya que al no reconocer la problemática que los afecta, obligan a los proyectos a judicializar los casos, transformándolos en agentes amenazantes para su núcleo familiar. Es así como en ocasiones, en las dependencias del Tribunal, los familiares de los casos atacan verbalmente a los profesionales, afectándolos emocionalmente y complejizando aún más su participación en estas instancias.

Variable	Fragmento
Complejidades	<p><i>"Otro problema es la excesiva participación e involucramiento en los Tribunales, y eso también genera tensión, pero bueno ahí es una tensión que se comparte más con la dupla... pero es un desgaste ir a Tribunales, de estar ahí y te encuentras con los familiares que te gritan cosas o que simplemente en ocasiones la audiencia no se realiza o se atrasa..."</i></p> <p>(PRM_E04)</p>

◆ **Responsabilización:** Esta complejidad es visualizada principalmente por los profesionales Trabajadores Sociales que están recientemente vinculados con el Tribunal de Familia y Ministerio Público, ya que reconocen que muchas veces, sienten un alto grado de responsabilidad respecto de las sentencias dictaminadas, es decir, declaran que éstas podrían haber sido mayormente significativas para la familia afectada si su declaración o informe hubiese sido más convincente. Sin embargo, se visualiza que en la medida que aumenta la ejecución de dicha situación profesional, se logra comprender que el aporte entregado desde la profesión, es parte de un proceso que se construye en conjunto con otras entidades vinculadas al caso, por lo la responsabilidad es compartida y en gran medida depende de las autoridades judiciales que estén a cargo del caso.

Variable	Fragmento
Complejidades	<p><i>(...) "Algunas de las problemáticas que surgen es que uno siente que la responsabilidad cae en uno, en una primera instancia sobre las decisiones que no son favorables en un juicio..."</i></p> <p>(PEE_E02)</p>

f) Posicionamiento del empleo respecto a otros

Esta variable es altamente visualizada por los Trabajadores Sociales, ya que través de la ejecución de dicha situación profesional, es posible vincularse directamente con el área judicial, lo que implica conocer in situ los procedimientos requeridos para el desempeño profesional, además de manejar el lenguaje técnico utilizado y establecer contactos vinculados a esta área.

En general los profesionales reconocen que en la escala laboral ascendente y fuera de la temática infancia propiamente tal, Tribunales de Familia es la institución que prosigue a su actual trabajo, específicamente como Consejeros técnicos, lo que en términos de proyección laboral significa un avance profesional determinante.

Variable	Fragmento
Posicionamiento del empleo	<i>(...) “El tema de trabajar con infantes en este trabajo la oferta sería trabajar en Tribunales de Familia, y claro ahí tendrías que hacer un curso más de leyes”</i> <i>(PRM_E04)</i>

Presentación

A continuación se presenta la Sistematización Situaciones profesionales de Trabajo Social en el Área de Protección en "Dimensión Grupal".

Tabla de contenido

5.1) Intervención a nivel grupal (talleres)

5.1) Intervención a nivel grupal (talleres)

El trabajo grupal en el área infancia y adolescencia se reconoce como fundamental en el desarrollo de los procesos de intervención, principalmente debido a las etapas de vidas en la que están sus usuarios, haciendo referencia a la importancia que tiene el grupo de pares y a su vez la relevancia que se desarrolla en la ejecución de tareas en grupo y el aprendizaje que éste conlleva.

Uno de los elementos centrales que implica la intervención grupal es reconocer "el juego" como un factor clave, asumiendo el concepto de "aprendizaje por la acción", es decir, olvidarse de las sesiones explicativas y asumir el desafío de transformar las temáticas en acciones lúdicas que conlleven los mismos objetivos, sumándoles nuevos valores propios del "juego" como el compañerismo, tolerancia a la frustración, desarrollo de habilidades sociales, etc.

Es así como el equipo seminarista propone el siguiente concepto como definición:

Definición

Es una forma de acción social que se realiza con 2 o más niños, niñas y/o adolescentes o su adulto responsable, los cuales presentan una problemática común. Así cada integrante del grupo recibe la influencia de las otras personas y a su vez ejerce influencia en todas ellas.

Fuente: Equipo Seminarista



Fotografía N°18: Actividad recreativa, PAS.

a) Finalidad y Actividades

El trabajo a Nivel Grupal incluye en sus objetivos de intervención, la utilización del tiempo libre de los niños, niñas y adolescentes de una manera provechosa y educativa, sin embargo, esta realidad se visualiza principalmente en los proyectos residenciales del área de protección, donde éstos viven y pasan la mayor parte del tiempo. Es así como se crean estrategias lúdicas-grupales que permitan a los infantes y adolescentes ocupar sus tiempos de ocio, fomentar la creatividad y desarrollar habilidades sociales. Estos talleres, son planificados y coordinados previamente por los equipos de trabajo, a través de los cuales se determinan las temáticas a abordar y los objetivos que se pretenden lograr con dichas actividades.

Tabla N° 21: Objetivos y Actividades de la Intervención a nivel Grupal

Objetivos del proceso de intervención	Actividades
<ul style="list-style-type: none">• Dar conocer y abordar temáticas que son relevantes para el proceso de intervención.	<ul style="list-style-type: none">- Talleres socio-educativos- Talleres lúdicos-formativos- Orientación familiar (talleres realizados a adultos responsables)- Actividades lúdicas de integración
<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar experiencias en conductas socialmente aceptables a los niños, niñas y adolescentes ocupando su tiempo libre.	<ul style="list-style-type: none">- Coordinación con el equipo de trabajo del centro.- Convocar a los usuarios que participarán en el taller.- Desarrollo de la actividad.- Evaluación a nivel profesional.

b) Relación con los demás empleos

Inicialmente, a la hora de planificar las intervenciones grupales, el Trabajador Social se relaciona con su *equipo directo de trabajo* o con quienes sea necesario organizar las actividades a realizar y al momento de ejecutar efectivamente las acciones grupales, el profesional se vincula y trabaja en

conjunto con los *monitores, tutores o educadores de trato directo*, que son quienes poseen conocimiento de las dinámicas, actividades lúdicas y que en general se encargan de llevar a cabo las acciones en compañía del Trabajador Social.

El asumir el trabajo grupal conlleva contar con profesionales idóneos para realizar este trabajo asumiendo ciertas características esenciales como el manejo de grupo, poseer conocimientos teóricos y prácticos de las temáticas, ser carismático y sobre todo ser una persona que conozca el ciclo de vida de los niños, niñas y adolescentes para así generar actividades que respondan a sus intereses.

c) Autonomía y responsabilidad

A la hora de planificar las actividades grupales que se realizarán, el nivel de autonomía y responsabilidad es compartido con las *duplas o tripletas*, ya que es con ese equipo de trabajo con quien se determinan y acuerdan las técnicas a utilizar y actividades lúdicas.

De esta misma manera se observa que el *Trabajador Social* es el profesional que asume el liderazgo en la planificación de dichas actividades ya que dentro del equipo de trabajo, maneja y está empoderado de conocimientos teóricos y prácticos respecto de la intervención a nivel grupal.

Al momento de la ejecución del taller o de la actividad grupal, la responsabilidad está determinada por quien la triplete o dupla determine que será el ejecutor del taller, sea este el Trabajador Social o no.

d) Complejidades

En el desempeño de la profesión el área grupal se encuentra abandonada por los profesionales ya que éstos no cuentan con los *tiempos* necesarios para abocarse a los talleres grupales.



Fotografía N°19: Taller Grupal
"Conociendo mi cuerpo", RPM.

Variable	Fragmento
Complejidades	<i>(...) "yo visualizo como elementos de estrés por ejemplo, el nivel de trabajo que hay, o sea es mucho, ustedes ven el listado que hay, son muchas actividades y o sea, más que actividades, son procesos... Son un inicio del proceso, entonces tú no puedes cortar".</i> <i>(OPD_E07)</i>

Generalmente los talleres grupales sólo son supervisados por los profesionales Trabajadores Sociales, mientras en ocasiones los ejecutores de dichos talleres son educadores o monitores que poseen experiencia en este trabajo. Además se incluye en algunos proyectos la participación de alumnos en práctica del área Social o Psicológica.

De igual manera se puede observar que a pesar de sus virtudes, el trabajo grupal no posee un espacio claro en el ámbito de intervención del área de Protección de Derechos de SENAME, lo que se asume como una debilidad. El potencial que se desarrolla a través de la unión de causas y objetivos, abarca la focalización de recursos humanos en la unificación de casos con los cuales se pueden seguir intervenciones paralelas, con la finalidad de reducir sesiones por separado y cambiarla por una actividad grupal que puede abarcar el mismo objetivo y a su vez potenciar valores transversales en el proceso de intervención.

Variable	Fragmento
Complejidades	<i>(...) "Se trata ahora que se ha hecho una autoevaluación del trabajo, la necesidad de genera espacio grupales para trabajar ciertas problemáticas y darle un sentido distinto a que el niño venga acá a hablar con la Trabajador Social o con el Psicólogo que quizás es un poco agotador para el niño y su familia y trata de darle otro espacio grupal"</i> <i>(PIB_E01)</i>

Se reconoce además que el trabajo grupal no sólo es para infantes y adolescentes, también se ejecutan acciones para los adultos responsables y sus familias, siendo éste uno de los mayores desafíos para los profesionales de Trabajo Social, ya que lograr encantar y motivar a personas mayores a diferencia de los niños y niñas, resulta ser un tema complejo desde la *convocatoria* a la participación, siendo ésta una etapa fundamental que marcará todos los encuentros



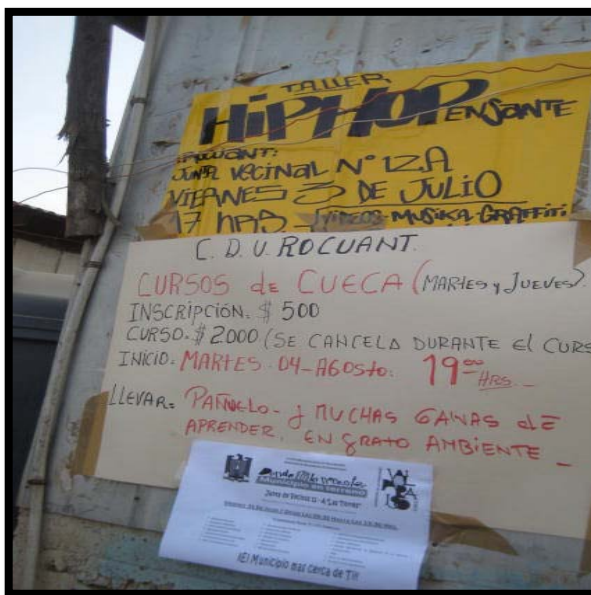
Fotografía N°20: Intervención grupal adultos responsables, PRM.

posteriores. Es por esto que crear estrategias atractivas que motiven la asistencia y participación de estos usuarios es uno de los desafíos fundamentales que deben asumir los profesionales.

e) Posicionamiento del empleo

La experiencia de trabajos con grupos crea en el profesional un nivel de experticia en el manejo de este nivel de intervención, realidad que proporciona al profesional mayores habilidades sociales y comunicacionales, las cuales le permiten estar en condiciones de realizar su labor profesional en otras áreas, ya que se considera como una estrategia de trabajo que está directamente ligada a la acción que realice el Trabajador Social.

En algunos proyectos del área, esta Situación Profesional se ejecuta fuera de las dependencias de los centros, principalmente por no contar con los espacios suficientes para la realización de actividades a nivel grupal. Esta realidad no es visualizada como una debilidad por parte de los profesionales Trabajadores Sociales, por el contrario, el hecho de realizar las actividades en el contexto comunitario directo de los niños, niñas, adolescentes y sus familias implica que el profesional conozca dichos espacios y territorios, lo que en términos de proyección laboral, significa un mayor manejo de las comunidades y contextos territoriales en los que se desenvuelven mayoritariamente los usuarios del proyecto al cual pertenece.



Fotografía N°21: Carteles Informativos de taller a realizarse

Fotografía N°22: Grupo Seminarista en Taller realizado por OPD en Cerro Rocuant



La intervención a nivel grupal es una Situación Profesional asumida por el Trabajador Social como un plus dentro de su cartera de competencias, la cual se utiliza como un referente de presentación ante otras instituciones, lo que implica poseer mayores opciones de acceder a otro puesto laboral, sea este dentro del área de protección de Infancia y adolescencia o fuera de ésta.

Presentación

A continuación se presenta la sistematización Situaciones profesionales de Trabajo Social en el Área de Protección en "Dimensión Gestión comunitaria".

Tabla de contenidos

6.1) Coordinación con la red

6.2) Gestión Comunitaria y Promoción de Derechos

6.1) Coordinación con la red

Esta Situación Profesional se caracteriza por ser ejecutada de manera transversal en los proyectos del área de protección de SENAME, y en la profesión de Trabajo Social cobra real importancia, ya que es éste agente quien mayoritariamente debe ejecutar dichas acciones. Además la coordinación con la Red es una acción que está contenida en la totalidad de las Situaciones Profesionales visualizadas por el equipo seminarista.

"Si el DAM propuso que los niños fueran a un hogar de protección, el Tribunal en su sentencia está de acuerdo, somos nosotros los encargados de la coordinación desde si no hay vacante de forma inmediata, insistir en la vacante, en la disponibilidad de la vacante y coordinar con el hogar como será en términos de documentación y los requisitos de ingreso de los niños, y por supuesto coordinar con el Tribunal el tema que ya está la vacante para solicitar el egreso nuestro y el ingreso a un hogar respectivo".

(CMA_E02)

A través del conglomerado profesional, el equipo tesista propone la siguiente definición:

Definición:

Vinculación con distintas instancias y/o instituciones a nivel comunal, regional y nacional que participan en la satisfacción de necesidades de niños, niñas y adolescentes y a su vez prestan servicios en las diversas temáticas en que éstos se ven involucrados.

Fuente: Equipo Seminarista

a) Finalidad

◆ Vincular a los niños, niñas y adolescentes con instituciones que satisfagan necesidades básicas: Se refiere a que en una primera instancia, al conocer a un caso, se debe indagar en las vinculaciones referidas a salud y educación. En las situaciones que éstos no se encuentren vinculados, la primera acción del Trabajo Social, debe ser insertarlos como usuarios de estos sistemas, con todos los beneficios que esto conlleva (alimentación, medicamentos, tratamientos, etc.)

Variable	Fragmento
Finalidad	<i>"Es la acción a través de la cual se pretende articular el trabajo coordinado con las diferentes instituciones que puedan apoyar el Plan de Intervención Individual" (...)</i> <i>(RPM_F07)</i>



Fotografía N°23: Trabajadora Social PIB realizando coordinación con Liceo

- ◆ **Complementar y contrastar la información entregada por los casos y sus familias:** Cuando la información es recibida desde la primera fuente, el Trabajador Social debe triangular dicha información con el fin de contrastar y validar los antecedentes recibidos. Es así como el profesional se coordina con aquellas instituciones que poseen conocimiento de los casos, familias o comunidades vinculadas a éstos y que puedan aportar datos significativos.
- ◆ **Conocer las ofertas programáticas comunitarias para los niños, niñas, adolescentes y sus familias:** Conocer las distintas instituciones que intervienen en un mismo sector es de gran importancia a la hora de generar una red de apoyo que permita ofrecer a los usuarios del sistema una oferta programática

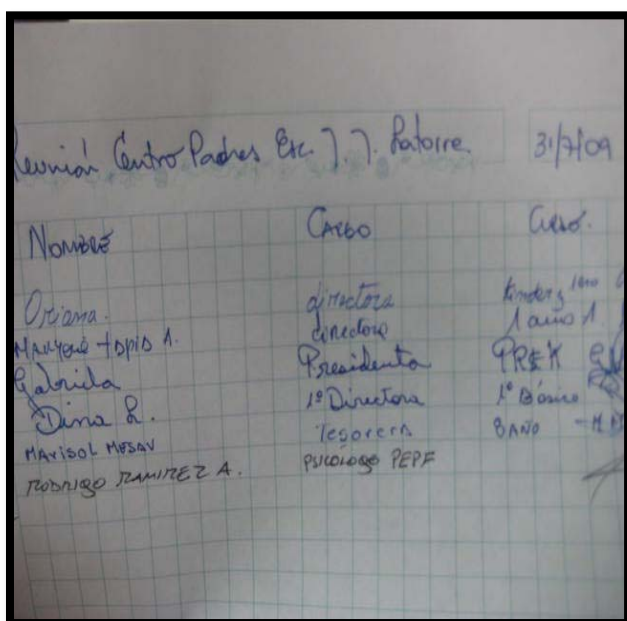
exacta, sin generar una sobre intervención de los casos sus familias y/o comunidades.

- ◆ **Conocer las problemáticas que afectan a las instituciones y agentes claves del territorio:** El tener conocimiento de las complejidades que afectan a éstas instituciones permite orientar a los profesionales respecto de las opciones de ingreso e intervenciones en dichos territorios, es decir, da luces del tipo de necesidades que afectan a la comunidad y por lo tanto de las acciones que son pertinentes y viables de realizar.
- ◆ **Colaboración entre proyectos de la Red SENAME en términos de creación de nuevas estrategias de intervención:** En esta instancia se coordinan dos o más proyectos de la Red SENAME con el fin de ofrecer a los niños, niñas y adolescentes otras alternativas de intervención, que respondan a nuevos requerimientos de los territorios, además de tratar temáticas transversales en los usuarios de dichos proyectos.

b) Actividades

Estas actividades son realizadas de manera particular por un Trabajador Social, el es siempre el encargado de mantener al centro y/o proyecto y a sus usuarios vinculado con otras entidades.

- ◆ Entrevistas y/o reuniones de retroalimentación con profesionales de instituciones a nivel local.
- ◆ Coordinación telefónica o vía correo electrónico con los profesionales
- ◆ Derivaciones a través de la emanación de informes sociales
- ◆ Entrevistas de orientación para niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- ◆ Mantener actualizado el catastro de instituciones a nivel local.



Reunión Centro Padres Etc. J. J. Patorre 31/10/09

Nombre	Cargo	Curs.
Orsiana	directora	kinders 1000
MARLYN HERNANDEZ A.	directora	1 año 1
Gabriela	Presidenta	PREK
Dina R.	1ª Directora	1º Básico
MARISOL MORALES	Tegoreca	BANCO - M. B.
RODRIGO JAMINEZ A.	psicólogo PEPF	

Fotografía N°24: Registro de reuniones de coordinación con Escuela

Fotografía N°25: Entrevista de coordinación OPD y PIB Barrio O'Higgins.



c) Relación con los demás empleos

En esta Situación Profesional se genera una gran diversidad de vinculaciones con profesionales de diferentes áreas (salud, educación, municipio, carabineros, etc.) la cual dependerá netamente de los requerimientos del caso y/o familia.

Si la vinculación se realiza con algún otro proyecto de la red SENAME la relación es mayoritariamente entre pares de la profesión, pero cuando es con otras instituciones, el Trabajador Social debe conocer las estrategias para relacionarse

de manera favorable con otras profesiones y cargos. Así también se observa que el Trabajador Social genera todas las vinculaciones que necesiten los proyectos.

De igual manera el Trabajador Social va creando su propia cartera de instituciones que se basan en una relación de apoyo y colaboración mutua presente en diferentes instancias a lo largo de un proceso de intervención.

El estar en constante relación con otras instituciones genera en el Trabajador Social un plus que se crea en torno a la acción de "Coordinar redes", con diferentes profesiones y/o empleos que desde su propia visión, aportan en temas vinculados a la protección de la infancia y adolescencia.



Fotografía N°26: Trabajadora Social y Asistente de Párvulos realizando coordinación sobre un caso en común.

d) Autonomía y responsabilidad

Con respecto a la autonomía y responsabilidad, las coordinaciones con otras instituciones siempre responden a una necesidad planteada por las duplas o tripletas, por ende, surgen de manera consensuada, pero se ejecutan desde la exclusividad de la profesión, siendo ésta la responsable de su realización.

Tomar decisiones en esta Situación Profesional, requiere que el Trabajador Social utilice las estrategias que considere pertinentes para lograr la vinculación con una institución determinada, algunas de ellas son el consenso de colaboración profesional mutua, entrega de beneficios, etc.

Cuando esta coordinación responde a un tema de necesidades básicas para el caso y su familia, resulta ser de gran importancia la suspicacia con que el Trabajador Social se maneje en términos de gestionar eficazmente los recursos que ofrecen las diversas instituciones, reconociendo como la manera más efectiva de movilizar recursos, gestionar de manera presencial.

e) Nivel de complejidad

- ◆ **Diversidad de procedimientos:** Se encuentra determinado por las diferentes instituciones con que se busque el vínculo, ya que el Trabajador Social deberá adaptarse a los diversos conductos o procesos administrativos que estos posean.

- ◆ **Diferencia de opinión respecto a los casos:** Cuando existen más de dos entidades a las cuales está vinculado un mismo caso, en ocasiones se presentan diferentes opiniones respecto a las decisiones destinadas para éstos, lo que en algunos casos produce una falta de consenso por parte de los profesionales, generando de manera inmediata un quiebre en la vinculación.

- ◆ **Dificultad de contacto con instituciones:** Muchas veces los profesionales utilizan el contacto telefónico o correo electrónico para coordinarse entre instituciones, debido a considerar dichos medios de comunicación, como más rápidos e inmediatos a la hora de solicitar reuniones o algún requerimiento específico, sin embargo, en ocasiones se presentan situaciones donde los profesionales no se encuentran empoderados con las TIC³⁷, lo que imposibilita comunicarse con ellos a través de estos medios, dilatando este procedimiento y obligando a los profesionales a dirigirse a sus lugares de trabajo, lo que implica un mayor uso de recursos humanos y financieros.

- ◆ **Escasez de tiempo:** Esta complejidad se presenta por la escasez de tiempo presentada por las instituciones que requieren una coordinación, ya que en ocasiones no existe el tiempo necesario para trasladarse a las dependencias de otra entidad o el otro profesional Trabajador Social, no dispone de tiempo para recibir a quien solicita la vinculación.

³⁷ Tecnologías de la información y la comunicación

Variable	Fragmento
Complejidad	<i>(...) "De pronto se cierran las puertas en coordinaciones con los colegios, hasta con mismo salud, porque de repente no hay tiempo por parte de las profesionales para poder estar dando información en casos particulares"</i> <i>(DAM_E05)</i>

◆ **Colapso de la Red:** Muchas veces las vinculaciones existen de manera efectiva entre instituciones, pero a raíz del colapso de la red, la inserción de los casos se imposibilita, generando una dilatación a la hora de derivar a los casos y/o familia a las entidades requeridas.

Variable	Fragmento
Complejidad	<i>(...) "en virtud a la sobre demanda que tienen, la lista de espera que tenemos nosotras, de repente se tiene que dar respuesta a un oficio en menos tiempo" (...)</i> <i>(DAM_E05)</i>

f) Posicionamiento del empleo

La ejecución de esta Situación Profesional, permite al Trabajo Social, conocer la oferta laboral existente, además de establecer contacto con los diversos profesionales que se desempeñan en dichas instituciones. Esta realidad permite a la profesión, conocer y manejar los procedimientos de otras entidades y áreas de trabajo, lo que capacita y empodera de recursos necesarios para acceder a otros puestos de trabajo tanto dentro del área de Infancia y Adolescencia como fuera de ésta.

Por otra parte la vinculación con otros profesionales implica que el Trabajador Social desarrolle un mayor número de competencias dentro de las cuales se encuentran las competencias específicas de su profesión así como también aquellas generales que tienen relación con la capacidad de trabajar en equipos interdisciplinarios.

6.2) Gestión Comunitaria y Promoción de Derechos

Esta acción es desarrollada por la Oficina de Protección de Derechos (OPD), quien posee un departamento exclusivo de Gestión Comunitaria, el cual es el encargado de coordinar instancias de sensibilización en la población a nivel comunal, en torno a la temática de vida en Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

(...) "se desarrollan intervenciones por territorio, con el fin de promover el reconocimiento de los niños como sujetos de derechos y trabajar con agentes que son clave dentro del territorio, las escuelas, los jardines, juntas de vecinos, clubes deportivos y haciendo obviamente un diagnóstico participativo, una calificación participativa y la ejecución de acciones en conjunto con la comunidad."

(OPD_E07)

A través de los discursos emitidos por los profesionales relacionados a esta área, el equipo seminarista propone la siguiente definición:

Definición

Instancias en las que se utilizan los recursos disponibles de la comunidad, con el fin de instaurar una cultura basada en los derechos de los niños, niñas y adolescentes a través de la realización de actividades en las cuales participen diferentes agentes del territorio comunal

Fuente: Equipo Seminarista

a) Finalidad

◆ **Vinculación con agentes o redes a nivel comunal:** Se refiere a generar un contacto con entidades que respondan a necesidades requeridas por la OPD, las cuales tengan relación con el área de Protección de Infancia y Adolescencia.

◆ **Crear instancias de difusión y sensibilización:** Este objetivo busca desarrollar en la población a nivel comunal una cultura de reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos.

✦ **Activar redes a través de convenios:** Este objetivo se concreta cuando el Trabajo Social genera, mediante las instituciones, una reciprocidad en términos de colaboración con otras entidades, en busca de mejores estrategias que beneficien a los niños, niñas y adolescentes de la comuna y sus familias.

b) Actividades

En relación a las actividades realizadas respecto a la Promoción de derechos, es posible destacar que éstas dependen en gran medida del nivel de creatividad que posean los profesionales que las realicen, es decir, no existe un patrón que enmarque las metodologías o formas de concretar dichas acciones.

Sin embargo, existe un gran número de actividades desarrolladas por la Oficina de Protección de Derechos (OPD) que son, de alguna manera, esperadas por la comunidad ya que se realizan semanalmente o anual y responden en general a celebraciones de alguna fecha particular que se presenta anualmente. (Navidad, fiestas patrias, día del niño, etc.).

Tabla N° 22: Actividades de Gestión Comunitaria y Promoción de Derechos

Objetivos	Actividad
<ul style="list-style-type: none">• Vinculación con agentes o redes a nivel comunal	<ul style="list-style-type: none">- Coordinación previa con los profesionales de las entidades.- Entrevistas con las organizaciones funcionales territoriales.
<ul style="list-style-type: none">• Crear instancias de difusión y sensibilización	<ul style="list-style-type: none">- Ferias y manifestaciones en pro de los Derechos de la Infancia y Adolescencia.- Talleres grupales en territorios focalizados.
<ul style="list-style-type: none">• Activar redes a través de convenios	<ul style="list-style-type: none">- Intervenciones comunitarias dependientes de dos o más instituciones vinculadas (Ej. OPD-Gendarmería)



Fotografía N°27: Marcha por los Derechos de los niños y niñas en Playa Ancha, Organiza OPD Valparaíso

c) Relación con otros empleos

A través de la ejecución de ésta Situación Profesional, el Trabajo Social involucra a *profesiones u oficios* que normalmente no poseen una vinculación directa con los niños, niñas y adolescentes, en busca de un objetivo particular referido a la promoción de sus Derechos (Carabineros, Bomberos, Actores, artistas plásticos, Médicos, Profesores, etc.). Esta realidad deja al Trabajo Social en un nivel de protagonismo en términos de liderazgo, ya que es capaz de vincular a otras profesiones en áreas específicas de su profesión.

d) Autonomía y Responsabilidad

Respecto a esta variable es posible declarar que los Trabajadores Sociales, poseen un alto nivel de autonomía, el cual se ve reflejado en el gran número de actividades propuestas al equipo y que son ejecutables sin complicaciones. Sin embargo existe una restricción en relación a la viabilidad de concretar ciertas

acciones, las cuales son determinadas por la *coordinadora* del proyecto y que responden al tema de recursos, tanto humanos como financieros.

Variable	Fragmento
Autonomía y Responsabilidad	<p>(...) "Lo que me sanciona principalmente es el tema recursos. El tema de si es viable o no económicamente hablando gastar tanta cantidad de plata para una intervención en Rodelillo. Pero mi trabajo, lo que tiene que ver con gestión comunitaria, es súper autónomo en el tema de coordinación yo puedo salir y hacer gestión con X entidad".</p> <p>(OPD_E07)</p>

En relación a la responsabilidad, se declara que la *encargada del área de Gestión Comunitaria* es generalmente la cara visible del Proyecto OPD, por lo que en las comunidades, es ella quien asume muchas veces la responsabilidad del desarrollo de las actividades planificadas. Sin embargo toda actividad ejecutada es previamente visada por la Coordinadora, por lo que al interior de la Oficina de Protección de Derechos las decisiones son ampliamente discutidas y consensuadas, lo que implica que la responsabilidad se comparta entre los profesionales que planifican las actividades.

e) Complejidades

◆ **Recursos disponibles:** Esta complejidad se presenta principalmente por la escasez de recursos financieros disponibles, ya que los proyectos cuentan con una cantidad de dinero específica destinado para actividades de promoción de Derechos, lo que significa que proponer acciones que no están contempladas en las planificaciones iniciales, implican salirse del presupuesto, imposibilitando la realización de éstas. Por otra parte, el focalizar recursos en un sector, significa dejar a otro sin actividades de promoción, por lo que es de suma importancia compatibilizar recursos, con el número de usuarios que requieren intervención.

◆ **Convocatoria y Participación:** Otra de las complejidades visualizadas se presenta cuando al programar una actividad, las personas con las cuales se pretende trabajar, no asisten, lo que significa una pérdida de tiempo,

recursos humanos y financieros, realidad que se complementa con la complejidad anteriormente expuesta.

f) Posicionamiento respecto a otros

Esta Situación Profesional conlleva en su esencia una vinculación con otros profesionales relacionados al caso, los cuales pueden desempeñarse en el área de Infancia o fuera de ésta, lo que permite al Trabajador Social darse a conocer como profesional así como también, poseer una *cartera* con diversos contactos que van en pro de una movilidad laboral.

De igual manera el hecho que dicha Situación Profesional implique una vinculación innata, genera en el profesional un amplio repertorio de conocimientos acerca de la comunidad lo que aumenta el número de experiencias profesionales y personales vivenciadas, pudiendo generar en el Trabajador Social competencias que aporten en su desempeño laboral, logrando acceder incluso a cargos públicos.

Presentación

A continuación se presenta la sistematización Situaciones profesionales de Trabajo Social en el Área de Protección en "Dimensión Institucional"

Tabla de contenidos

- 7.1) Participación en reuniones técnicas
- 7.2) Supervisión de prácticas profesionales

7.1) Participación en reuniones Técnicas

La realidad observada por el equipo seminarista permite declarar que las Reuniones Técnicas pueden ser clasificadas en dos tipos, las primeras son aquellas en las que participa el Trabajador Social en conjunto con el equipo ampliado del proyecto, mientras que el otro tipo de reuniones son aquellas en las que se reúnen los integrantes del equipo de trabajo directo en los cuales también participa el Trabajador Social (duplas-tripletas).

El equipo seminarista propone la siguiente definición:

Definición

Encuentro entre las personas que pertenecen a un mismo equipo de trabajo con diferentes fines.

Fuente: Equipo Seminarista

a) Finalidad

La finalidad de esta Situación Profesional va a depender del tipo de reunión que se realice. A continuación se exponen los objetivos que cada una de éstas posee:

Tabla N° 23: Objetivos de la Participación en reuniones técnicas

Tipo de Reunión	Objetivos
Con el equipo ampliado	<ul style="list-style-type: none">• Dar cuenta de avances por caso• Tratar temas que afecten al proyecto• Analizar casos complejos• Consensuar lineamientos• Fortalecer el trabajo en equipo
Con el equipo directo	<ul style="list-style-type: none">• Revisar y analizar casos• Coordinar futuras intervenciones• Fortalecer el trabajo en equipo

Variable	Fragmento
Finalidad	<p><i>"Yo me programo de acuerdo a las reuniones de equipo, cuales son los casos que necesitan una intervención con más urgencia, cuales son los requerimientos del equipo en cuanto a lo hay que indagar" (...)</i></p> <p>(PAS_E09)</p>

Se puede visualizar que la frecuencia con que se realizan las reuniones técnicas con el equipo ampliado es de una vez por semana, lo que permite a los integrantes de los proyectos, organizar sus actividades y planteamientos con anticipación, ya que todos conocen el día y el horario en que estas reuniones se realizan.



Fotografía N°28: Reunión del Equipo técnico, DAM Villa Alemana.

Variable	Fragmento
Finalidad	<p><i>"Reunión con el equipo profesional a fin de coordinar acciones referentes al trabajo del centro e intercambiar criterios a fin de fortalecer el trabajo en equipo profesional"</i></p> <p>(DAM_F10)</p>

Respecto a las Reuniones de Equipo Directo es posible declarar que éstas se realizan con mayor frecuencia, sin necesariamente tener un día acordado, ya que los integrantes de dichos equipos, trabajan diariamente en conjunto, por los que las necesidades de coordinación o acuerdos se pueden consensuar fuera de estas reuniones. Éstas se realizan entre las duplas o tripletas, pero además existe, en el

caso de la OPD, una clasificación que responde a los departamentos que esta oficina posee, es decir, área de protección de derechos y área de gestión comunitaria.

Variable	Fragmento
Finalidad	<i>"Encuentro donde ambas disciplinas, Trabajo Social y Psicólogo, se ponen en función de la revisión y análisis de caso, con el fin de ver los avances y proyecciones en fin de un objetivo"</i> <i>(PRM_F01)</i>

b) Actividades

- ◆ Lectura del acta anterior
- ◆ Intercambio de opiniones profesionales
- ◆ Análisis de caso
- ◆ Registro de actividades

Las diversas actividades que se ejecuten en esta situación profesional dependerán de las temáticas que se pretendan abordar en dichas instancias, las cuales resultan ser variadas y responden a las contingencias que vivencia cada proyecto.

Para el Trabajo Social estas instancias son favorables ya que es aquí donde se plantean dudas respecto a las nuevas acciones que deban ejecutarse con ciertos casos que son más complejos, transformando las reuniones, en instancias de colaboración y retroalimentación entre profesionales.

c) Relación con los demás empleos

Esta variable es posible de reconocer de manera inmediata en dicha Situación Profesional, ya que relaciona al Trabajo Social con la *totalidad de los integrantes que componen los Equipos de Trabajo*. En estas reuniones se plantean temáticas de interés de los proyectos, pero también permite a los equipos interactuar sobre situaciones que escapan a los casos y que son temas de distensión, que producen mayor fiato entre el equipo de trabajo, mejorando el clima laboral y generando una mejora en las relaciones interpersonales.

Variable	Fragmento
Relación con los demás empleos	<i>(...) "la relación con los demás profesionales se da más que nada en las reuniones técnicas y todo eso, pero directamente uno trabaja con su dupla" (...)</i> <i>(DAM_E05)</i>

En esta instancia de trabajo que se da en el equipo, el Trabajo Social no abandona sus conocimientos respecto al manejo de grupo, motivando el trabajo presentado y aportando desde su disciplina en las interacciones que se presentan durante el transcurso de las reuniones.

a) Autonomía y Responsabilidad

Los niveles de autonomía del Trabajo Social se ven restringidos por los equipos directos de trabajo ya que los planteamientos que él o la profesional emitan durante las reuniones, son de carácter *compartido con las duplas o tripletas*, ya que esa es la forma en que se estipula la responsabilidad desde las bases. De otro modo la responsabilidad de las opiniones que cada persona emita durante las reuniones se asumen de manera personal.

En relación a los acuerdos estipulados en las reuniones de equipo se estipula que éstos son asumidos de manera obligatoria por el Trabajador Social así como también por la totalidad de los integrantes de los equipos de trabajo, los cuales ejecutan en igualdad de condiciones los consensos.



Fotografía N°29: Dupla Psicosocial
DAM Villa Alemana.

En las reuniones de equipo, los *coordinadores o coordinadoras* son quienes poseen la máxima autoridad respecto a los demás profesionales, por lo que asumen el liderazgo en las juntas semanales, además de consensuar en los casos donde no hay acuerdos.

Variable	Fragmento
Autonomía y Responsabilidad	<i>"Bueno, en caso de discusión, el consejo técnico da para ver los casos más complicados y se toman acuerdos en común, cada uno desde su área es autónomo"</i> (OPD_E07)

b) Complejidades

◆ **Diferencias de opinión:** Muchas veces las diferencias de opinión no son vistas como una complejidad, sino más bien como una oportunidad para los Equipos de Trabajo, ya que a través de estas situaciones logran visualizar otros enfoques. Sin embargo, cuando frente a estas diferencias no logran llegar a un acuerdo, nos enfrentamos a una complejidad, en la cual la coordinadora tiene muchas veces la última palabra.

◆ **Tope de horario:** En ocasiones los Trabajadores Sociales se ven enfrentados a esta complejidad cuando por motivos de fuerza mayor agendan una reunión en el mismo horario en que se realizan los encuentros semanales de equipo, viéndose en la obligación de no participar en ésta última, lo que provoca estar fuera de éstas, no teniendo participación en los acuerdos, aún cuando las duplas o integrantes de los equipos directos de trabajo son quienes representan la opinión de su compañera o compañero que no está presente. Se reconoce sin embargo, que la validez de las opiniones serán mayor cuando quien la emite es a quien representa.

◆ **Temáticas extensas de tratar:** Los Trabajadores Sociales reconocen que en ocasiones, las temáticas que se abordan en las reuniones de equipo son de alta complejidad, por lo que el tiempo que se les dedica es considerablemente alto. Esta situación provoca que la duración de las reuniones aumente y no permita plantear otras temáticas lo que resulta agotador y tedioso para los profesionales.

c) Posicionamiento del empleo respecto a otros

Las instancias de Reuniones de Equipo, permiten al Trabajo Social plantear sus ideas, propuestas o sugerencias respecto a las metodologías de intervención o a las temáticas que se estipulen dentro de estos encuentros profesionales, realidad que implica que este actor, pueda consolidarse dentro del equipo, validando sus opiniones e ideas planteadas.

A través de esta validación, los Trabajadores Sociales, tienen la posibilidad de optar a mayores cargos dentro del mismo proyecto, pudiendo asumir una coordinación del centro u oficina así como también ser el encargado de algún departamento interno.

7.2) Supervisión de prácticas profesionales

Esta Situación Profesional se presenta principalmente en aquellos proyectos que asumen recibir a estudiantes en Práctica Profesional, reconociendo el espacio institucional como un lugar necesitado de recursos humanos y a su vez propicio para el aprendizaje de nuevos profesionales en el área social.

"Este programa cuenta siempre con practicantes, es un espacio muy abierto y necesitado de practicantes, trabajando con 82 casos en necesario el recurso humano y yo siento que eso es como un plus"
(PIB_E01)

El equipo seminarista propone el siguiente concepto para definir esta situación profesional:

Definición
Encuentro de carácter formal entre el profesional Trabajador Social y los estudiantes en post de la Práctica Profesional

Fuente: Equipo Seminarista

a) Finalidad

En relación a los objetivos estipulados para esta Situación Profesional, se desprende que éstos dependerán del nivel de práctica y temática que se supervise.

Tabla N° 24: Objetivos Supervisión de prácticas profesionales

Objetivos
<ul style="list-style-type: none">• Orientar al estudiante sobre las temáticas que trata el proyecto, las técnicas a utilizar y las complejidades de los usuarios.• Guiar en los procesos de intervención.• Evaluar la inserción del estudiante en el proyecto, el proceso y resultados en relación a los casos.

b) Actividades

- ◆ Recepción del estudiante en el proyecto
- ◆ Asignación de tareas y logros (objetivos)
- ◆ Reuniones de retroalimentación entre el estudiante y el profesional
- ◆ Exposición de avances de procesos por parte de los estudiantes
- ◆ Reuniones con supervisoras/es académicas
- ◆ Completar pauta de evaluación emanada por la Universidad o Instituto Profesional

Desde que el estudiante se inserta en el centro, el profesional asume la responsabilidad de acompañar y guiar a éste en el proceso de aprendizaje que se inicia. Esta tarea es asumida por los Trabajadores Sociales entre otras cosas por necesitar el recurso humano dentro del proyecto, pero también por reconocer el hecho de que éstos vivenciaron anteriormente este proceso y necesitaron ser supervisados en sus etapas de aprendizajes.

Esta realidad demuestra que los Trabajadores Sociales reconocen esta retribución profesional como un compromiso con la profesión.

c) Relación con los demás empleos

Esta relación el Trabajador Social la vivencia en la medida que se relaciona con el *supervisor académico* de los estudiantes, instancias en la que comparten apreciaciones profesionales sobre la evolución de procesos y competencias de los estudiantes en cuestión.

Se vivencia que no se presentan mayores relaciones con otros profesionales, ya que la responsabilidad de supervisar a estudiantes en práctica profesional se asume de manera personal.

d) Autonomía y Responsabilidad

Esta variable se presenta de manera compartida con los demás *profesionales del equipo del proyecto*, ya que los requerimientos estipulados para los estudiantes en práctica profesional se determinan en conjunto, lo que implica que el Trabajador Social debe comunicar dichos acuerdos a los estudiantes y seguir su proceso.

De igual manera el *Trabajador Social* es quien asume la responsabilidad de los estudiantes ante cualquier eventualidad y ante el equipo ampliado del proyecto. Esta responsabilidad es asumida por el profesional a través de un compromiso que implica evitar errores de parte de los estudiantes realizando un adecuado seguimiento de sus actividades y tareas.

e) Complejidades

La principal complejidad vivenciada por los Trabajadores Sociales que asumen esta responsabilidad es el *tiempo* que muchas veces no poseen para supervisar los procesos de los estudiantes, sin embargo reconocen que mediante una adecuada organización, logran realizar eficazmente estas tareas, reconociendo que les agradaría poder destinar más tiempo para concretar esta Situación Profesional.

Otra complejidad es la que se presenta cuando los *estudiantes no demuestran un nivel de compromiso* con la institución en la cual se insertan, creando en el Trabajador Social una movilización de recursos infructíferos, los cuales podrían haber sido utilizados en otros ámbitos.

f) Posicionamiento del empleo respecto a otros

Esta Situación Profesional no genera una movilidad en términos laborales, más que nada los profesionales reconocen esta acción como una condición personal en que la voluntad es un valor determinante a la hora de asumirla. Esta responsabilidad significa un aporte significativo al proyecto, pero para el profesional Trabajador Social no significa una nueva oportunidad de trabajo.

Sin embargo la ejecución de esta Situación Profesional significa para el Trabajo Social crear una relación con las Universidades que insertan a los estudiantes en los proyectos, lo que les permite conocer los requerimientos de dichas entidades educacionales actualizándose en cuanto a nuevas metodologías, formatos de documentos, etc.

Variable	Fragmento
Posicionamiento del empleo respecto a otros	<i>"También existe la posibilidad de dictar cátedras en Universidades por ejemplo, impartir una cátedra de Infancia, ya que como somos profesionales jóvenes, conocemos las bases nuevas de política de infancia y estamos más renovados de información, actualizados más constantemente"</i> <i>(PRM_E04)</i>

Presentación

En este capítulo se presenta la propuesta de Perfil Profesional de Trabajo Social en Área de Protección, SENAME, generado a partir del análisis integrado y la síntesis de las variables constitutivas de situaciones profesionales.

Tabla de contenidos

8.1.- Tabla Síntesis de Perfil Profesional de Trabajo Social en Área de Protección, SENAME.

8.2.- Análisis Integrado de Variables Constitutivas de Situaciones Profesionales del área de Protección de Infancia, SENAME.

A.- Trabajo Social y su finalidad en el área de protección de SENAME

B.- El quehacer del Trabajador Social como un acto de validación profesional

C.- Trabajo Social y su relación con el equipo de trabajo

D.- Trabajo Social; perspectivas laborales a partir del posicionamiento del empleo respecto de otras profesiones presentes en el área.

8.3.- Propuesta de Perfil Profesional de Trabajo Social en el área de Protección Infancia, SENAME.

8.1.- Síntesis de Perfil Profesional de Trabajo Social en Área de Protección,
SENAME.

Tabla N° 26: Síntesis de Perfil Profesional de Trabajo Social en Área de
Protección, SENAME.

Variables	Trabajo Social en el área de protección de infancia
<p>La finalidad del empleo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupción total o parcial del hecho que constituye alta complejidad, aquel que provoca una grave vulneración de derechos. • La finalidad de la profesión dentro del área se ve enmarcada según el contexto que la circunscribe. (Objetivos del Proyecto al que se pertenece) • Profesionales que manifiestan una combinación conceptual a la hora de definir la finalidad de Trabajo Social. (Misión SENAME - Misión Proyecto) • La profesión se aleja de su concepción más común que es la "Asistencial", y se centra en el trabajo con familias de manera promocional y reparatoria. • El quehacer del Trabajador Social como un acto de validación profesional
<p>Las actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión Caso y/o Familia <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Visita Domiciliaria - Elaboración de Informes - Elaboración de Diagnóstico: - Plan de Intervención (PII): - Relación directa con Tribunales y Fiscalías (Testificación) • Dimensión Grupal <ul style="list-style-type: none"> - Intervención a nivel grupal (talleres) • Dimensión Gestión Comunitaria <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación y/o vinculación con la Red • Dimensión Institucional <ul style="list-style-type: none"> - Participación en reuniones técnicas - Supervisión de Prácticas Profesionales - Participación en Capacitaciones
<p>Las relaciones con los demás empleos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dupla psicosocial • Trabajador social y tutor o educador • Trabajador social + psicólogo + tutor o educador • Educadores de trato directo
<p>Campo de autonomía y responsabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe libertad en el accionar de los profesionales. • Están llamados a generar nuevos métodos de intervención

Nivel de complejidad del empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Desgaste emocional
El posicionamiento del empleo en relación con otros empleos.	<ul style="list-style-type: none"> • El área de Protección de infancia se transforma en un espacio propicio para los profesionales jóvenes de Trabajo Social. • Movilidad ascendente; los profesionales no visualizan dentro de este campo laboral grandes perspectivas de ascenso profesional. • Movilidad laboral horizontal: los profesionales se cambian de trabajo, generalmente dentro de la misma área, es decir, en aquellos proyectos relacionados con protección de Infancia.

8.2) Análisis Integrado de Variables Constitutivas de Situaciones Profesionales del área de Protección de Infancia, SENAME.

a) Trabajo Social y su finalidad en el área de protección de SENAME

Al realizar el proceso de levantamiento de información y el conocer como los profesionales comprenden su quehacer, resulta ser un aspecto contextual fundamental para situar y comprender los discursos. Es así, como de manera general los profesionales visualizan el propósito inmediato de su labor, que es la interrupción total o parcial del hecho que constituye alta complejidad, aquel que provoca una grave vulneración de derechos, entendiendo dicho acto como aquel que genera, de manera nociva, un mayor impacto en el desarrollo de niños, niñas y adolescentes.

Variable	Fragmento
Finalidad del empleo	<p><i>(...) "Es que en realidad el objetivo general del Trabajo Social en el área de infancia tiene que ver en un primer momento con detectar una problemática de vulneración, porque en el área de protección se trabaja con vulneraciones, interrumpirlas y desarrollar un proceso para poder prevenir que esta situación se siga desarrollando o se siga cronificando."</i></p> <p><i>(PIB_E01)</i></p>

La interrupción de los distintos tipos de vulneración de derechos en temas de infancia y adolescencia se torna un proceso en que Trabajo Social es protagonista, confabulando los propios objetivos de la profesión con los objetivos del área o proyectos determinados. Es por aquello que la finalidad de la profesión dentro del área se ve enmarcada según el contexto que la circunscribe.

Categoría	Según contexto	Lineamientos técnicos
Variable	Trabajador Social PRM	Misión PRM
Finalidad del empleo	<p><i>“...el objetivo de trabajo social tiene que ver netamente con el objetivo del centro que es la acción reparatoria de maltrato para los niños, niñas y adolescentes preferentemente, y en menor medida la reparación a nivel familiar, ya que la labor de uno tiene relación a investigar y desplegar todas las acciones tendientes a poder reparar, proteger y resignificar el desarrollo de los niños y sus familias.”</i></p> <p><i>(PRM_E04)</i></p>	<p><i>“Contribuir al proceso de reparación de la victimización sufrida por el niño o niña y su familia a través de la interrupción del maltrato, el fortalecimiento de sus vínculos protectores y la generación o mantención de un contexto de bienestar psicosocial”.</i></p>

Así mismo existe otro conglomerado de profesionales que manifiesta una combinación conceptual a la hora de definir la finalidad de Trabajo Social.

Para muchos de ellos, Trabajo Social debe ser una profesión que promueve el cambio social y conceptual referente a los temas de infancia y adolescencia, así como también ser quien potencie en los usuarios del Servicio Nacional de Menores las capacidades para solucionar sus problemas. Estas concepciones se asemejan a las emanadas desde SENAME en su misión y a la vez a la definición estructurada de Trabajo Social por Ezequiel Ander Egg, la cual estipula que “el Trabajo Social es una modalidad operativa de actuación con individuos, grupos o comunidades, para la realización de una serie de actividades destinadas a resolver problemas, satisfacer necesidades o para atender a su centro de interés.” Las tareas de acción social y la prestación de servicios son realizadas como en cuanto a sus objetivos tácticos, con un alcanza asistencias, rehabilitador o preventiva.

Variable	SENAME Misión	Trabajador Social PAS
Finalidad del empleo	<i>Contribuir al desarrollo del sistema de protección social de la infancia y adolescencia a través del ejercicio de derechos y la reinserción social y/o familiar de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos e infractores de ley, mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio.</i>	<i>(...) "la intencionalidad final tiene que ver con resituar a los niños como sujetos de derecho y a partir de eso generar una intervención integral" (...)</i> (PAS_E09)

De una misma manera los Trabajadores Sociales perciben que, desde los usuarios, el trabajo que ellos realizan no se comprende a cabalidad. Esto se produce porque la profesión se aleja de su concepción más común que es la "Asistencial", y se centra en el trabajo con familias de manera promocional y reparatorio. Los usuarios, expresan los profesionales, no comprenden los programas, por ende no comprenden la labor del Trabajador Social ya que no ven un producto concreto, no ven que se llene una ficha, o que se postule a algún beneficio.

El abandono del área asistencial por parte de los profesionales, genera un vacío en familias que necesitan de manera inmediata solucionar problemas de infraestructura material y social.

Categoría	Variable	Fragmento
El profesional Trabajador Social se aleja de su concepción tradicional	Complejidades	<i>(...) Yo siento que este programa es súper difícil de entender para la familia porque concretamente no te entrega nada, de aquí no vas a salir con un beneficio, con una canasta familiar... como en la municipalidad...</i> (PIB_E01) <i>(...) esta línea de trabajo se olvida del tema asistencial, como de activar redes para gestionar algún tipo de recurso para agilizar un poco o entregar un contacto</i>

		<i>exacto con quien hablar, como que nos olvidamos un poco de eso.</i> <i>(PIB_E01)</i>
--	--	--

b) El quehacer del Trabajador Social como un acto de validación profesional

Una de las finalidades que reconocen los Trabajadores Sociales al ejecutar su labor, es reposicionar la profesión dentro de un medio en que las funciones suelen desdibujarse, un medio en que todos sus funcionarios y con mayor énfasis los Trabajadores Sociales deben hacer de todo, desde abrir la puerta, cambiar ampollitas, hasta labores exclusivas de la profesión como calificaciones diagnósticas y trabajo con familias.

Esto se debe a que los Trabajadores Sociales son considerados los *“maestros chasquillas”* de las Ciencias Sociales, suelen saber y servir para todo, más aún en el contexto de infancia donde muchas de las acciones que ocurren son producto de sucesos inesperados propios de la edad de los usuarios, se vive y se ejecuta en constantes crisis y sus requerimientos inmediatos. En base a este contexto es que los profesionales buscan posicionarse como una profesión con méritos propios y temas específicos.

Categoría	Fragmento
Trabajadores Sociales como <i>“maestros chasquillas”</i> de las Ciencias Sociales.	<i>(...) pero en esta “pega”, lo que yo siento, lo que me ha tocado vivir, uno hace de todo. Si claro, hay momentos en que se requiere específicamente la intervención del Asistente Social para hacer algún tipo de coordinación, algún informe, pero solamente desde ahí.</i> <i>(PIE_E08)</i>

Así es como se adjudican actividades innovadoras que responden al nuevo perfil de los Trabajadores Sociales área Infancia, profesionales proactivos y el rediseño de acciones emblemáticas y características de la profesión.

c) Trabajo Social y su relación con el equipo de trabajo

A la hora de intervenir la realidad social, se torna de gran importancia poseer distintas perspectivas respecto de un mismo fenómeno, esto implica que el profesional Trabajador Social, debe relacionarse funcionalmente con el equipo técnico de cada proyecto los cuales aportan desde su visión y experiencia ideas y/o soluciones para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos para cada caso.

Es por esto que se reconoce la necesidad de intervenir en el área de infancia desde una mirada psicosocial e histórico-contextual, donde el Trabajo Social complementa su quehacer profesional con los diferentes actores del equipo técnico cada uno de los cuales representa igual nivel de importancia a la hora de intervenir en las problemáticas de cada caso. Respecto a esto, Ezequiel Ander Egg define Trabajo en equipo como: *reducido grupo de personas que realizan actividades y tareas, para alcanzar unos objetivos determinados, mediante una labora participativa y cooperativa de todos los miembros del equipo.*

Es importante destacar que a nivel de lineamientos técnicos se especifica vagamente el perfil de selección de los tutores, educadores, monitores y educadores de trato directo en relación a la realidad concreta que se vive en cada proyecto.

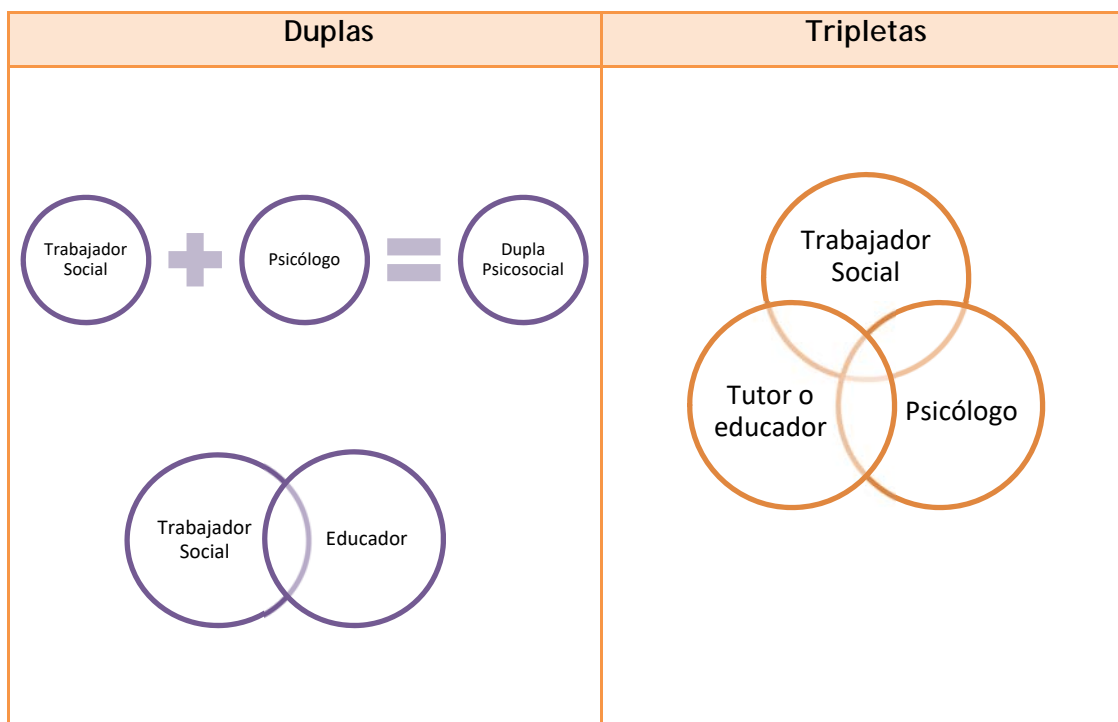
En contraste a esto se observa desde la práctica y desde los discursos emitidos por los profesionales de Trabajo Social la importancia que cobran dichos actores a la hora de realizar las intervenciones, mayoritariamente por el nivel de conocimiento que éstos poseen de los sectores en los cuales se trabaja y además los años de experiencia respecto de la temática de infancia. Este apoyo es reconocido como fundamental por parte del Trabajo Social más aún si se considera que la Región de Valparaíso se caracteriza por poseer gran cantidad de recovecos, y en general por tener una cultura e idiosincrasia particularmente diferenciada según el cerro y sector que se intervenga. Es ahí donde se conglomeran temáticas y factores que solo se pueden conocer haciéndose parte del mismo, realidad que es necesaria para los equipos de trabajo de cada proyecto y que en general es aportada desde el conocimiento y experiencia que poseen los tutores, educadores, monitores y educadores de trato directo.

Variable	Fragmento
Relación con los demás empleos	<p><i>"...y bueno Luna no tiene carrera pero es educador de servicio porque tiene más de 25 años en la institución, el siempre fue educador y ahora es inspector general, así que independiente que tenga o no un título él conoce al revés y derecho el funcionamiento y el manejo con los niños".</i></p> <p style="text-align: right;"><i>(RPM_E06)</i></p>
Categoría	
Experiencia de los tutores, educadores, monitores y educadores de trato directo.	<p><i>"...en el sector hay mucha explotación sexual infantil la subida San Francisco el reportaje del PDI, mi educador, que ha trabajado aquí hace mucho tiempo, conocía a las niñas que trabajan ahí entonces ya el sector tiene un mayor riesgo para los niños que quizás no están con una problemática de alta complejidad pero al estar ahí se complejiza un poquito quizá el tema de violencia que debe estar viviendo, ¿cachay? entonces ese factor territorio SENAME no lo considera..."</i></p> <p style="text-align: right;"><i>(PIB_E01)</i></p>

En relación a la formación de los equipos de trabajo determinados por los proyectos, se visualiza que éstos dependerán del nivel de recursos financieros que posea cada centro, por ende los lineamientos técnicos en la realidad del quehacer se ven limitados en materia de recursos humanos.

A continuación se esquematiza la formación de los diferentes equipos de trabajo directo develados en los proyectos del área de protección de infancia.

Tabla N° 27: Formación de equipos de Trabajo Directo



- ◆ **Dupla Psicosocial:** Está conformada por el profesional Trabajador Social y el Psicólogo los cuales complementados aportan a la solución de una misma problemática desde la mirada del Modelo Ecológico, en la cual el Psicólogo es responsable de su nivel de intervención graficado en dicho modelo como el Microsistema (niños, niñas y adolescentes) y el Trabajador Social en el Mesosistema (familia) y Ecosistema (comunidad). De esta manera se entiende la relación existente entre ambas disciplinas, las cuales interrelacionadas trabajan en función de un objetivo común, aportando cada una desde su experticia respecto a la temática enfrentada.



Fotografía N°30: Dupla
Psicosocial, DAM Villa
Alemana

Categoría	Tripletas
Dupla Psicosocial	<p><i>“Con el psicólogo, se coordina lo que se va a hacer en la intervención, se ve en conjunto lo que se va a informar a tribunales y se ve en conjunto lo que se trabaja con los niños, se trabaja en paralelo. El hace una parte y nosotras la otra y muchas partes las podemos hacer juntos”</i></p> <p><i>(RPM_E06)</i></p> <p><i>“Acá las bases técnicas administrativas están establecidas como intervenciones psicosociales, entonces ahí nos vamos 50 y 50. O sea no es de otra manera, ni más psicólogos ni más asistentes sociales, trabajamos en paridad de género, paridad de profesionales y en paridad de intervención...”</i></p> <p><i>(PAS_E09)</i></p>

Una de las limitaciones que se presentan desde la visión de los Trabajadores Sociales respecto a su trabajo en dupla, es que los psicólogos tienden a teorizar en mayor cantidad las problemáticas que se abordan en los proyectos, dificultando en algunos casos la toma de decisiones o acuerdos respecto de las intervenciones. Esta realidad permite determinar que la disciplina de Trabajo Social es más concreta y práctica a la hora de realizar su quehacer profesional.

◆ **Trabajo Social y Educador o Tutor:** esta dupla tiene la particularidad de no estar presente en los lineamientos técnicos emanados desde SENAME, sino más bien ha sido conformada a partir de las carencias de recursos financieros existentes en algunos proyectos del área de Protección para contratar mayor número de profesionales, disminuyendo los equipos de trabajo de tripletas a duplas, siempre contando con un profesional, sea éste un Trabajador Social o Psicólogo, acompañado por un Educador o Tutor.

Esta realidad es considerada como una limitación a la hora de realizar una intervención, ya que carece de la opinión, mirada y/o visión de la disciplina Psicológica.

Categoría	Fragmento
Trabajo Social y Educador o Tutor	<p><i>“Anteriormente en este programa, y como es común en los programas sociales, o en los que yo conozco por lo menos es trabajar en tripletas, que significa que haya un Trabajador Social, un Psicólogo y un Educador a cargo de un grupo de casos. Así se trabajaba en este PIB y en la mayoría de los PIB, y acá se dieron cuenta que no les alcanzaba el tiempo para intervenir los 40 casos que tenía cada tripleta y decidieron cambiar el modelo de intervención o la forma de intervenir, entonces producto de que no estaban resultado las intervenciones, decidieron cambiar el modelo y trabajar en duplas” (...)</i></p> <p><i>(PIB_E01)</i></p> <p><i>“Desde mi criterio profesional y el modelo que estoy acostumbrada a trabajar me falta el tema Psicológico, porque por lo menos yo, lo que pretendo desarrollar con un caso es un modelo Psicosocial y no solamente social y no solamente psicológico...”</i></p> <p><i>(PIB_E01)</i></p>

◆ **Trabajador Social, Psicólogo y Educador o Monitor (Tripleta):** este equipo es el más completo a la hora de realizar una intervención en el área de Protección de infancia, debido al aporte otorgado desde el Trabajo Social y la Psicología, conformando una visión Psicosocial a la hora de intervenir una problemática. Estas disciplinas se ven fuertemente apoyadas por la labor que realiza el Tutor o Monitor en base al conocimiento que éste posee respecto al contexto territorial y la ejecución práctica con los niños, niñas y adolescentes.

Durante el proceso de intervención, las decisiones que se toman respecto de los sujetos de atención son consensuadas en base a la opinión de éstos 3 actores mencionados anteriormente, por lo que el aporte que cada uno de ellos pueda hacer desde su conocimiento colabora significativamente en el cumplimiento de los objetivos propuestos para cada caso.

A pesar de la importancia reconocida por los profesionales de Trabajo Social respecto de realizar intervenciones con el aporte de la psicología y el de los tutores o monitores, esto en la mayoría de los centros del área de protección no se

imparte, debido entre otras cosas a la carencia de recursos financieros existentes a la hora de contratar un número mayor de profesionales por cada proyecto. Esta realidad dificulta la atención que se les brinda a los niños, niñas y adolescentes además de sobrecargar laboralmente a los equipos de trabajo de cada centro.

En relación a los actores que conforman los equipo de trabajo, es posible mencionar que en la línea de acción de Residencias existen los llamados **Educadores de trato Directo**, personas que concretizan su labor mediante la relación constante y frecuente con los niños, niñas y adolescentes que pertenecen a dichos centros.

Estos actores si bien no participan en las instancias de toma de decisiones de las residencias, aportan información relevante a los profesionales del equipo respecto de la cotidianeidad que viven los niños, niñas y adolescentes, ya sea de su relación entre pares, relaciones interpersonales en los establecimientos educacionales, problemáticas propias de la edad y en general aquellos detalles que no se logran visualizar a través de la relación profesional que se genera entre el Trabajador Social y el niño o niña, pero que sin embargo reconocen como determinante a la hora de consensuar respecto de las intervenciones consideradas para cada casos.

En términos generales, respecto de la formación de los grupos de trabajo, se logra concluir que en su mayoría los centros del área protección SENAME, pretenden dejar de lado la Multidisciplinariedad para enfocarse en un trabajo **"Interdisciplinario"**, en donde se formula un objetivo en común, y las distintas disciplinas que intervienen ocupan su formación como herramienta en pro de éste objetivo, generando una intercomunicación y enriquecimiento recíproco, lo cual no es una sumatoria de saberes, sino una complementariedad que favorece una intervención integral en el área de infancia.

El dinamismo contextual en el cual el Trabajador Social desarrolla su labor profesional, requiere de una constante actualización de Competencias Profesionales propias y transversales del Trabajo con niños, niñas y adolescentes. En particular se observa la necesidad de generar en los equipos de trabajo la claridad de los recursos personales que poseen los diferentes actores de éste, donde se reconozcan las habilidades personales de estos, es decir, *"para que se es bueno"*, y a su vez manejar los recursos de redes.

Ésta labor tan necesaria que debiera generarse en los equipos de trabajo de los centros, se complejiza debido a la modalidad de trabajo de media jornada que mantiene la mayoría de los profesionales, la cual dificulta la frecuencia del contacto directo entre los integrantes del equipo, impidiendo que éstos

establezcan mecanismos de resolución de problemas frente a contingencias emergentes.

- d) Trabajo Social; perspectivas laborales a partir del posicionamiento del empleo respecto de otras profesiones presentes en el área.

En la actualidad, el escenario que se presenta en área de Protección de infancia se transforma en un espacio propicio para los profesionales jóvenes de Trabajo Social; que buscan, en sus inicios laborales, un contexto que le permita principalmente generar nuevos aprendizajes y conocimientos que impliquen recopilación de experiencia profesional. Bajo este contexto una de las principales fortalezas que se puede rescatar, es que el área de protección genera una libertad en el accionar profesional en cuanto son éstos los llamados a generar métodos propicios e idóneos para alcanzar así los distintos objetivos estipulados.

Variable	Tripletas
Autonomía	<i>(...) “tenemos bastante autonomía, porque el proyecto está concebido como un espacio de autonomía para la labor que tu realizas. No hay una receta o un modelo único, que tu lo apliques caso por caso, si hay grandes lineamientos que son los objetivos de intervención. Ahora como nosotros vamos haciendo esto es nuestro desafío”.</i> <i>(PAS_E09)</i>

De esta manera es que el clima laboral se torna favorable para la permanencia de los profesionales en ésta área pero a su vez, es un lugar donde no existen mayores expectativas en torno al ascenso laboral, es decir, los profesionales no visualizan dentro de este campo laboral grandes perspectivas de ascenso profesional considerando el status y el ingreso económico (proporcional al trabajo realizado).

El curso natural de ascenso es; de ser Trabajador Social de un centro pasar a ser Coordinador o Coordinadora de un proyecto, pero no es visto de manera ambiciosa por los profesionales ya que opinan que es el ascenso lógico que viene a su trabajo actualmente, pero de igual manera, es un cargo de mucha exigencia y responsabilidad laboral, que no implica grandes diferencias de ingreso en comparación a ellos.

Como se postuló anteriormente el área de protección de niños, niñas y adolescentes se caracteriza por poseer gran cantidad de profesionales jóvenes por lo que en su mayoría demuestran un alto nivel de interés respecto de las actividades realizadas en terreno o contacto directo con los casos, por lo que transformarse en coordinadoras o coordinadores modifica totalmente el escenario laboral pasando de un trabajo práctico a uno mayoritariamente catalogado como de "oficina" el cual se caracteriza por realizar un trabajo administrativo que a su vez exige una nueva formación profesional y adquisición de conocimientos específicos para esta función.

Variable	Fragmento
Posicionamiento del empleo respecto a otros	<p><i>"... a coordinadora, a coordinadora de OPD o ha coordinadora de cualquier otro programa...obviamente en un primer momento por ejemplo a principios de este año me ofrecieron la coordinación de un programa, pero la verdad es que no postule, porque en realidad le tengo pánico a los números... mejor que sigas ganando lo que tienes pero con las condiciones que tú tienes".</i></p> <p style="text-align: right;"><i>(OPD_E07)</i></p> <p><i>(...) "estar en terreno para mí es necesario como el agua, es imposible quedarme quieta un rato, y siempre estas pensando en que te puede salir mejor, se te ocurre otra cosa, así muy... mucha pila..."</i></p> <p style="text-align: right;"><i>(OPD_E07)</i></p>

Es así como se pudo observar que la movilidad laboral se da generalmente de manera horizontal, es decir, de un centro a otro según las necesidades que surjan en cada profesional, muchos de ellos trabajando en dos centros de SENAME media jornada en cada uno, y dándose por lo general que un Trabajador Social trabaje en dos PIB o en dos centros PAICABI.

De esta manera el nivel de experticia se acrecienta considerablemente, ya que los profesionales en vez de convalidar su trabajo en infancia con otros, lo convalidan con temáticas de la misma índole acuñando mayores experiencias en torno a los temas que giran alrededor de los niños, niñas y adolescentes.

Los Trabajadores Sociales generan gran cantidad de competencias, que se transforman en herramientas de gran utilidad para abordar las diferentes temáticas, pero a su vez, estas mismas competencias profesionales cierran puertas

para cambiarse a trabajos que se desarrollen en otras áreas como vivienda, salud, etc. Ya que la especialización que se adquiriera en un tema disminuye las posibilidades de especializarse en otro.

Variable	Fragmento
Posicionamiento del empleo respecto a otros	<p><i>(...) el tema de trabajar con infantes, en este trabajo, la oferta sería trabajar en tribunales de familia y claro ahí tiene que realizar un curso más de leyes, y lo otro sería trabajar en otros programas de la red SENAME, pero si te limita, porque son 6 años trabajando con infancia en la red SENAME y tu vas generando un perfil profesional y ciertas competencias en un ámbito determinado que es la infancia.”</i></p> <p><i>(PRM_E04)</i></p>

Es por esto que los profesionales reconocen que sus conocimientos en otras áreas son de menor profundidad, rescatando por otra parte que una de las grandes posibilidades en términos ascendentes de movilidad laboral es ingresar a trabajar al área judicial específicamente en los tribunales de familia, como Consejero Técnico, ya que el constante roce con estos profesionales ocasiona que los Trabajadores Sociales manejen códigos comunes y conozcan las labores que éstos realizan.

Categoría	Fragmento
Movilidad Ascendente	<p><i>“(...) con el trabajo que uno hace acá puede optar a juzgados, a corporaciones de asistencia judicial, a la vez a Ministerio Público, en realidad uno sale más preparado para eso, porque lo otro uno lo tendría que estudiar de nuevo.”</i></p> <p><i>(RPM_E06)</i></p>

Se reconoce sin embargo que una de complejidades mayores que se presentan a realizar la labor profesional en esta área, es que existe un gran desgaste emocional en relación a las problemáticas que se tratan, siendo el equipo de trabajo directo el mayor sostenedor emocional de sus pares. Esta realidad genera que a largo plazo los profesionales emigren de esta área, por la suma de variables que giran en torno al desgaste profesional como es el tema de

ingresos y seguridad social, que llevan al profesional a cambiar su rumbo laboral buscando un nuevo trabajo que se convalide los nuevos requerimientos profesionales y personales.

Variable	Fragmento
Complejidad del empleo	<p><i>“Lo otro que yo creo es también en trabajo en grupo, el trabajo en equipo, es fundamental, obviamente que con estas temáticas debe haber un equipo capaz de sostenerte porque estás constantemente a prueba en el sentido de la frustración es súper fácil en ésta área, pero el equipo que esta atrás te sostiene, entonces una de las cosas importantes de trabajar en esto.”</i> (PIE_E08)</p> <p><i>“El área de infancia para las profesionales Asistentes Sociales es una escena muy valiosa, pero cuando hay posibilidades para salir de esta área, generalmente se opta a otros empleos ya que este no genera mayores proyecciones laborales”</i> (CMA_E02)</p>

8.3) Propuesta de Perfil Profesional de Trabajo Social en el área de Protección Infancia, SENAME.

Tabla N° 28: Propuesta de Perfil Profesional de Trabajo Social en el área de Protección Infancia, SENAME

Perfil Profesional de Trabajo Social en el área de Protección Infancia, SENAME	
<p>Situaciones Profesionales de Trabajo Social en el Área de Protección, SENAME</p>	<p>Dimensión Caso y Familia</p> <p>Una de las principales áreas de intervención del Trabajo Social, es aquella realizada al caso, incluyendo a su familia, en la cual, el profesional reconoce ante todo, que dicho contexto es de carácter interaccional, por lo que las relaciones que en ella se producen son de vital importancia para el desarrollo de cada uno de sus miembros incluyendo al caso.</p> <p>La familia de hoy es cambiante, diferente tanto en su estructura como en su caracterización legal, tipología y hasta en sus funciones, por lo que el profesional Trabajador Social que interviene en dicha realidad, debe entre otras cosas facilitar la evolución del caso y su familia a través de procesos que incluyan la reflexión de sus integrantes, en tanto son éstos quienes dan vida a un núcleo familiar particular con características propias que la diferencian de otras realidades familiares. En base a esta realidad el Trabajo Social, no interviene buscando un “culpable” que se responsabilice por la problemática vivenciada, si no que a través de una visión circular, busca que el caso, sus adultos responsables y los integrantes de la familia que están mayoritariamente relacionados, comprendan las dificultades que los afectan con el fin de iniciar un proceso reparatorio que las acabe.</p> <p>Es así como el profesional Trabajador Social se debe transformar en un elemento colaborador en la resolución de problemas, tanto del caso como de su familia, logrando enriquecer las visiones y explicaciones que poseen sus integrantes, los cuales por su parte, esperan encontrarse con un profesional cálido, que preste atención a sus inquietudes, que sea capaz de comprenderlos y que presente siempre una capacidad persuasiva frente a los discursos y relaciones visualizadas dentro del grupo familiar.</p> <p>Respecto a esto se reconoce la importancia que significa para una intervención con el caso y su familia, que el profesional Trabajador Social, maneje las etapas del ciclo vital familiar, ya que esto determina los tipos de relaciones que se crean entre el caso y los miembros de su núcleo más cercano, las problemáticas que los afectan y también los métodos de resolución de dichas problemáticas, entendiendo que cada etapa presenta una crisis específica que debe ser intervenida de manera particular.</p> <p>De esta forma, la profesión de Trabajo Social aporta al caso y su familia no a través de un saber absoluto, si no que estimulando lo que ya tienen, y que muchas no saben que poseen, con la ayuda de un profesional capaz de escuchar, respetar, comprender y ayudar a comprender de diversas maneras lo que le ocurre a cada familia en particular.</p>

Situaciones Profesionales de Trabajo Social en el Área de Protección, SENAME	Dimensión Grupal	<p>El Trabajador Social del área de protección que realice trabajos a nivel grupal debe tener un manejo respecto a los niños, niñas y adolescentes con quienes trabajará y conocer la etapa de vida en que se encuentran. A su vez, deben manejar el trabajo de grupo a nivel de adultos, ya que en algunos centros del área de protección se realizan taller con los adultos responsables de los usuarios.</p> <p>Por otra parte, este profesional debe poseer conocimientos teóricos y prácticos respecto a cómo llevar a cabo un taller grupal, ya que el Trabajador Social debe protagonizar el rol de "líder", el cual lleva consigo diversas actividades para desarrollar un trabajo grupal favorable y alcanzar los objetivos propuestos con anterioridad. A partir de esto, se espera contar con un profesional que demuestre una organización previa a los encuentros con el grupo, que utilice estrategias innovadoras en las sesiones, que posea un nivel de experiencia en trabajo con grupos, que le permita controlar adecuadamente las relaciones internas que se presentan entre los participantes, sirviendo de mediador o árbitro en situaciones de conflicto. Además, el Trabajador Social es la cara visible del grupo en instancias externas, por lo que es de vital importancia que éste sea validado por los integrantes del grupo al cual representa. Por consiguiente, el profesional debe manejar las temáticas que se tratarán en los talleres, para poder alcanzar el fin deseado, y junto con esto, poseer un grado de creatividad para ejecutar la intervención de forma innovadora y motivante.</p> <p>Esta modalidad grupal implica estar en constante relación con todo el equipo de trabajo del centro, ya que muchas veces los talleres se desarrollan en conjunto con otros profesionales (psicólogos, monitores, etc.), quienes desde su área aportan conocimientos para llevar a cabo el taller. Es por esto que el Trabajador Social debe saber mantener buenas relaciones con su equipo de trabajo en post de una buena intervención a nivel grupal.</p>
	Dimensión Gestión Comunitaria	<p>Al momento de ejercer la profesión se torna vital reconocer el contexto que circunscribe la actividad profesional, de esta manera vincular al Trabajador Social con gestión comunitaria otorga como base a toda acción, el reconocimiento de la comunidad como una entidad capaz de tener autonomía, autoridad y efectivo control, de igual manera resulta esencial reconocer las características propias de las comunidades; para poder identificar las diversas técnicas que podrán surgir para poder potenciar una futura intervención.</p> <p>Para Trabajo Social la gestión comunitaria se basa en la participación social, los Trabajadores Sociales del área infancia y adolescencia observan la comunidad como una instancia que puede evitar la vulneración de derechos por eso asumen que su rol fundamental es promover que las personas pertenecientes a ésta se sientan protagonistas vinculándose con las instituciones que los rodean, ya que estas son las encargadas de prestar ayuda y servicios para su utilidad.</p> <p>De manera particular los Trabajadores Sociales de esta área específica, reconocen que existen variados niveles de trabajo ya que dependerá de cómo se encuentren las comunidad que se pretenden intervenir, ya que si son asentamiento humanos precarios, posee características particulares y</p>

Situaciones Profesionales de Trabajo Social en el Área de Protección, SENAME		<p>el rol del Trabajador Social será en su primera parte; articular acciones que tengan que ver con la vulneración de derechos materiales como vivienda. De igual manera se observa que la gestión comunitaria se basa en gran medida en la atención casuística, es un caso el que nos lleva a la comunidad. Se reconoce que en esta área de intervención es valiosísima en la prevención de vulneraciones de derechos, se encuentra abandonada.</p> <p>A su vez los trabajadores sociales reconocen que gestionar diferentes acciones en la comunidad depende de la capacidad profesional que se posea, esto se refiere a que la vinculación efectiva con la comunidad se basa en detalles profesionales que los trabajadores sociales deben manejar desde como saludar hasta conocer la red completa de servicios que pueden acceder las organización y miembros de la comunidad, una desinformación quita validez a la profesión ya que deja sin respuestas a una población ansiosa de respuestas concretas, también se deben tener la capacidad de vincular temáticas y crear conexiones institucionales para agilizar trámites en pro de la protección de los derechos de los niños niñas y adolescentes en la comunidad y potenciar el uso de herramientas que generen entornos protectores.</p>
	Dimensión Institucional	<p>La implicancia de las instituciones en la profesión de trabajo social con lleva a establecer que una armoniosa relación con esta, es fundamental para poder ejercer las misiones y actividades que pretenden dar forma a la profesión. De igual manera se observa que la preparación para esta área de desempeño profesional no es capacitada con antelación sino más bien surge desde la experiencia recabada en los años de trabajo por lo que sin duda se reconoce que la labor profesión se refiere a competencias generales a todos los profesionales que deben regir su labor en un marco institucional y de trabajo en equipo y en su particularidad Trabajo Social presenta una inserción óptima que potencia los objetivos institucionales del área.</p>

Tabla Nº 12: Matriz Perfil Trabajador Social área de Protección, SENAME

Variables	Trabajo Social en el área de protección de infancia
<p>La finalidad del empleo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupción total o parcial del hecho que constituye alta complejidad, aquel que provoca una grave vulneración de derechos. • La finalidad de la profesión dentro del área se ve enmarcada según el contexto que la circunscribe. (Objetivos del Proyecto al que se pertenece) • Profesionales que manifiestan una combinación conceptual a la hora de definir la finalidad de Trabajo Social. (Misión SENAME - Misión Proyecto) • La profesión se aleja de su concepción más común que es la "<i>Asistencial</i>", y se centra en el trabajo con familias de manera promocional y reparatoria. • El quehacer del Trabajador Social como un acto de validación profesional
<p>Las actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión Caso y/o Familia - Entrevista - Visita Domiciliaria

	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de Informes - Elaboración de Diagnóstico: - Plan de Intervención (PII): - Relación directa con Tribunales y Fiscalías (Testificación) • Dimensión Grupal - Intervención a nivel grupal (talleres) • Dimensión Gestión Comunitaria - Coordinación y/o vinculación con la Red • Dimensión Institucional - Participación en reuniones técnicas - Supervisión de Prácticas Profesionales - Participación en Capacitaciones
<p>Las relaciones con los demás empleos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dupla psicosocial • Trabajador social y tutor o educador • Trabajador social + psicólogo + tutor o educador • Educadores de trato directo
	<ul style="list-style-type: none"> • Existe libertad en el accionar de los profesionales.

Campo de autonomía y responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Están llamados a generar nuevos métodos de intervención
Nivel de complejidad del empleo	<ul style="list-style-type: none">• Desgaste emocional
El posicionamiento del empleo en relación con otros empleos.	<ul style="list-style-type: none">•• El área de Protección de infancia se transforma en un espacio propicio para los profesionales jóvenes de Trabajo Social.• Movilidad ascendente; los profesionales no visualizan dentro de este campo laboral grandes perspectivas de ascenso profesional.• Movilidad laboral horizontal: los profesionales se cambian de trabajo, generalmente dentro de la misma área, es decir, en aquellos proyectos relacionados con protección de Infancia.

Presentación

En este capítulos se presentarán las conclusiones generadas a partir del proceso de sistematización desarrollado por el equipo seminarista, las cuales se dividen en dos ejes:

Tabla de Contenidos

9.1) Conclusiones Metodológicas

9.2) Conclusiones Temáticas

9.3) Conclusiones Generales

9.1) Conclusiones Metodológicas

La metodología ocupada en el Seminario de Título, corresponde a una Sistematización, la cual permite aprender desde el quehacer profesional, redescubriendo la experiencia para luego plasmar un cuerpo teórico propio. Es así como el equipo seminarista reconoce la sistematización como una modalidad participativa de producción de conocimiento sobre la práctica que, a partir de su reconstrucción, ordenamiento descriptivo e interpretación crítica busca cualificarla y comunicarla.

Para el equipo seminarista, el proceso de Sistematización de la información, significó trabajar con una forma de investigación diferente a la investigación clásica, la cual se asemeja mucho más a la investigación acción y a la investigación participante, ya que el punto de partida es la práctica, permitiendo rescatar la experiencia desde los propios Trabajadores Sociales del área de protección de SENAME, en los respectivos proyectos en donde ellos desarrollan su labor profesional. Esto permite a las estudiantes, pasar de la observación externa de las realidades y fenómenos a la observación interna de los mismos.

Esta forma de investigar, responde a un proceso de conocimiento que no sólo reconstruye y ordena la experiencia en forma integradora, sino que también la interpreta. Esto permitió al equipo seminarista aprender de las experiencias vivenciadas, utilizando los conocimientos adquiridos para crear un documento que sirva de utilidad por una parte para la Institución patrocinante del Seminario de Título, SENAME, logrando mejorar su propia práctica, así como también compartir los aprendizajes adquiridos con otros estudiantes de la carrera de Trabajo Social.

Esta metodología de investigación permite a las estudiantes innovar en cuanto a las técnicas de recolección de información y el momento en que serán utilizadas. En una primera instancia se recurrió a la **Revisión documental** la cual permite acercarse a la metodología de investigación utilizada, conocer sus procedimientos y visualizar experiencias anteriores respecto de la misma.

Una vez insertadas en los proyectos del área de protección, las estudiantes aplicaron una **Entrevista semi-estructurada** a los profesionales Trabajadores Sociales lo que les permitió conocer el funcionamiento de los centros en los cuales

se desempeñan, cuáles son sus perspectivas laborales, las actividades que realizan y las complejidades a las que se enfrentan en el ejercicio de su quehacer profesional y en general expresar aquellas inquietudes respecto al proceso que se iniciará, principalmente debido a que la aplicación de dicha entrevista, fue uno de los primeros acercamientos entre las estudiantes y los profesionales con los cuales se trabajó posteriormente.

Es así como las estudiantes comenzaron con un proceso de **Observación participante**, en el cual se vinculan directamente con las actividades realizadas por los Trabajadores Sociales, característica principal de la metodología de sistematización. A través de esta técnica, las estudiantes logran conocer in situ la realidad del trabajo realizado por los profesionales, extrayendo detalles de las interrelaciones que son imposibles de visualizar de otra forma. Además, les permitió crear una relación directa con los Trabajadores Sociales, la cual se fue nutriendo con el pasar de las semanas, realidad reconocida como enriquecedora para las estudiantes en términos académicos y también a nivel personal.

Con la finalidad de validar la información sistematizada, se utiliza la técnica de recolección de información **Focus Group** en el cual, los expertos e involucrados directos con la investigación, participan de esta actividad grupal. A través de ésta, los profesionales Trabajadores Sociales, reconocen sentirse parte del proceso e identificados con las temáticas expuestas mediante los hallazgos.

Es así como producto de la investigación, se sistematizan once Situaciones Profesionales en las Dimensiones Caso y/o Familia, Intervención a Nivel Grupal, Dimensión Gestión Comunitaria y Dimensión Institucional, todas ellas analizadas en base a las variables constitutivas de una Situación Profesional, permitiendo explicitarlas a través de un orden y estructura que permita generar un conocimiento organizado.

Se puede concluir que la metodología utilizada fue facilitadora en cuanto a la reflexión, análisis y comprensión de éstas.

9.2) Conclusiones Temáticas

Situaciones Profesionales de Trabajo Social en la

Dimensión Caso y Familia

Esta dimensión es la más característica de la profesión de Trabajo Social, ya que de alguna manera concentra el mayor número de acciones que responden al modelo de intervención ocupado por los proyectos.

Es así como la labor del Trabajador Social en el área de Protección, implica realizar un gran número de actividades, dentro de las cuales se determina que la Dimensión Caso y Familia incluye en sus acciones, la mayor cantidad de Situaciones Profesionales vinculadas a los niños, niñas, adolescentes y su familia, las cuales demandan más tiempo y frecuencia en los encuentros que los relaciona con el proyecto en que el Trabajador Social ejecuta su labor profesional.

En esta dimensión, el Trabajo Social a diferencia de las otras, se involucra en el interior de los núcleos familiares, conociendo los detalles de sus interrelaciones, la forma en que desarrollan su diario vivir, sus principales complejidades y lo más importante, el hecho que el profesional se inserta en la intimidad de la familia lo que posiciona al Trabajo Social como una de las profesiones más relevantes a la hora de abarcar las temáticas que son propias de esta dimensión. A raíz de la multicomplejidad de las problemáticas presentada por los niños, niñas, adolescentes y sus familias, es que en esta dimensión el Trabajador Social vivencia una sobre carga emocional. Es así como en la intervención que se realiza se caracteriza por ser la más demandada hacia los profesionales, y a su vez la que implica el mayor desgaste en relación al tiempo y los sentimientos que se involucran al ejecutar una vinculación con éstos.

A continuación se presentan las Situaciones Profesionales que se incluyen en esta dimensión, las cuales fueron sistematizadas por variables en las siguientes tablas matrices:

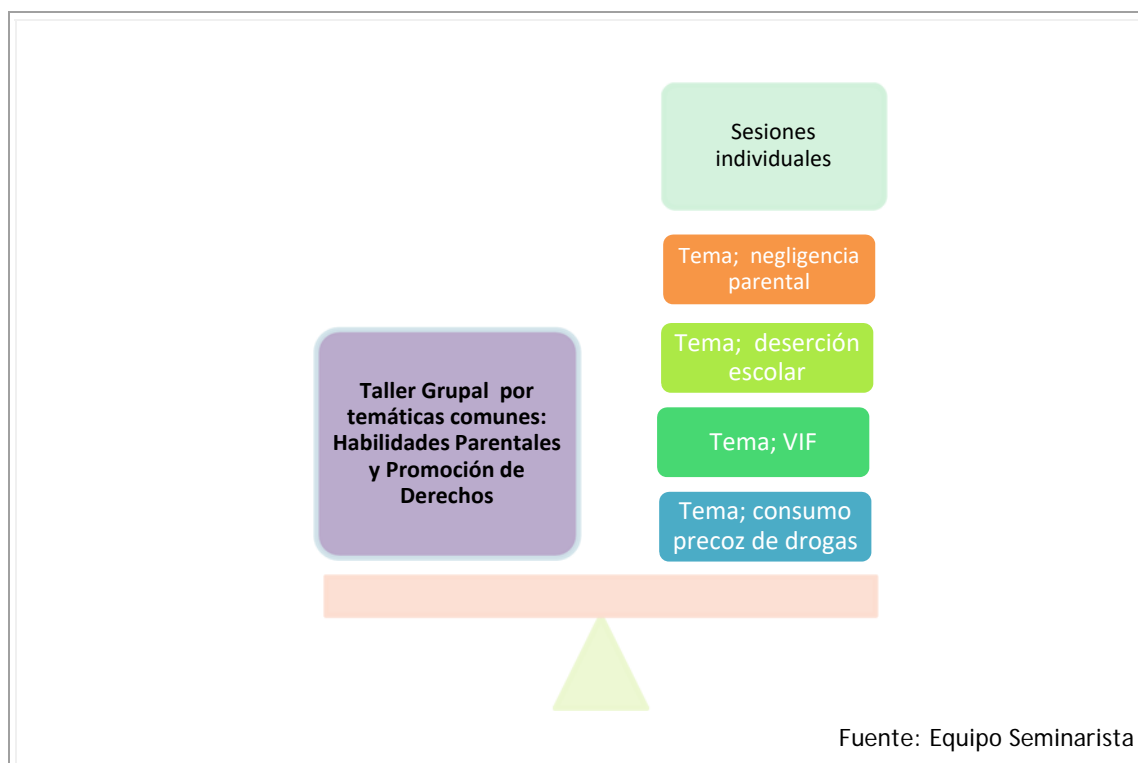
Situaciones Profesionales del Trabajo Social en la

Dimensión Grupal

En relación a la ejecución de las actividades que se realizan en esta dimensión es posible concluir que el desarrollo de talleres grupales es una Situación Profesional poco ejecutada por parte de los profesionales, realidad posible de visualizar desde que se ingresa a los centros, donde en términos de estructuras básicas todo está adaptado para la atención individual al estilo oficina, no contando con espacios físicos adecuados para actividades grupales.

Las estudiantes seminaristas contemplan los beneficios que pueden establecer las intervenciones a nivel grupal, creyendo que de manera práctica en cada uno de los proyectos, el número de atenciones a nivel individual, podría convalidarse relacionando temáticas para intervenirlas de manera grupal y así mismo potenciar habilidades sociales transversales en los niños, niñas, adolescentes y sus familias. De esta manera se podrían economizar recursos y tiempo de los profesionales, ya que la unificación de temáticas podría conllevar a la reducción de tiempo trabajo realizado por los Trabajadores Social. La presente idea se ejemplifica a través del siguiente esquema;

Diagrama N° 12: Balanza de sesiones individuales por una grupal



No se concibe una explicación única para entender este hecho, si no que se cree que cada proyecto del área de protección, posee su propio motivo por el cual no ejecuta de manera equilibrada las sesiones grupales en relación a las individuales. Se puede vislumbrar una amplia gama de particularidades que responden a la idea planteada, pero entre ellas las que más destacan son las que hacen referencia al tipo de modelo con que se interviene y a la escasez de visualización de espacio, tradicionalmente no ocupados en este tipo de intervención.

De esta manera se puede visualizar una escasez de Situaciones Profesionales; concluyendo en la típica y tradicional realización de talleres grupales, la cual se presenta a continuación a través de una matriz.

Situaciones Profesionales del Trabajo Social en la

Dimensión Gestión Comunitaria

Esta dimensión, en su totalidad responde a acciones ejecutadas exclusivamente por el Trabajador Social, lo que implica que el profesional reconoce que es el único actor capacitado para esta labor.

El Trabajador Social a través de las coordinaciones realizadas, pasa a ser la cara visible de los proyectos en los cuales se desempeña laboralmente, realidad que significa representar a su profesión en diversas áreas lo que consideran como una adquisición mayor de compromiso con su trabajo así como también, un apego significativo con la profesión.

Desde otro punto de vista esta dimensión responde a la necesidad de crear un contraste con las acciones reparatorias a nivel comunal, lo que responde al ideal de crear una cultura basada en derechos que además incluye los ideales del Trabajo Social. Es por esto que el proyecto que se encarga de realizar estas acciones, posee una doble dependencia, es decir es subvencionado por dos instituciones, SENAME, y la Municipalidad, ya que éste último ente es el encargado de satisfacer las necesidades de la comunidad, lo que incluye tener una política comunal de infancia que busca el reconocimiento e internalización de sus habitantes.

Es así como el equipo seminarista concluye que esta dimensión es propia del Trabajo Social, realidad que lo consolida como profesional. Sin embargo en relación a la difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, se cree necesario considerar una ampliación de la visión que considera este proyecto, de manera de aumentar su cobertura a toda la comunidad y no a sectores parcializados, en búsqueda de la creación de una cultura universal basada en derechos.

A continuación se presenta una síntesis de las dos Situaciones Profesionales que se desarrollaron en esta dimensión;

Situaciones Profesionales del Trabajo Social en la

Dimensión Institucional

Entender una dimensión institucional como parte del Trabajo Social, implica reflexionar sobre la imposibilidad de concebir el desempeño de una profesión fuera de una Institución que lo respalde, es decir, cualquier acción laboral que se realice, está enmarcada en un contexto institucional determinado y los objetivos de la profesión se circunscriben según los objetivos que ésta institucional tenga.

De igual manera se reconoce la importancia de incluir como parte del trabajo a la dimensión institucional, ya que es en ésta donde se plantean las estrategias de intervención para cumplir con los objetivos de los proyectos, siendo la de mayor énfasis trabajar en los equipos de manera interdisciplinaria.

Es así como dentro de la dimensión institucional se logró visualizar una lógica de trabajo en equipo lo que implica el desarrollo de un clima de colaboración entre los integrantes de los equipos de trabajo, lo que significa desempeñarse en el marco de un ambiente laboral favorable tanto profesional como personalmente.

A continuación se presenta una matriz sistematizada de las Situaciones Profesionales que contempla esta dimensión;

9.3) Conclusiones Generales

El insertarse en las instituciones del área de protección de SENAME, permite a las alumnas seminaristas conocer en profundidad el funcionamiento que éstas realizan diariamente, como se estructuran las relaciones con otras entidades así como también las complejidades que se presentan a la hora de ejecutar el quehacer profesional.

Las estudiantes a través de los aprendizajes adquiridos durante el desarrollo del Seminario de Título, logran observar el esfuerzo destinado por el Gobierno para mejorar las debilidades del sistema de protección a la infancia, reconociendo los avances en materia de políticas públicas, de los programas destinados a proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes lo que se traduce en una gran cantidad de recursos humanos y financieros que permiten cumplir con las expectativas que la sociedad requiere. Sin embargo, el insertarse concretamente en la realidad social existente, permite al equipo seminarista concluir que el gran énfasis realizado a nivel de país en cuanto a la temática de infancia, no es suficiente para abarcar la realidad multicompleja que afecta hoy a los niños, niñas y adolescentes de Chile, ya que se asume que una protección integral debe llegar a cada rincón de las ciudades, incluyendo aquellos sectores de mayor vulnerabilidad. Se reconoce también que los programas de protección de infancia están destinados a aquellos lugares marginados de la sociedad, ya que se entiende que son éstos los que mayoritariamente necesitan intervención, sin embargo, estos procesos reparatorios no son plenamente efectivos entre otras cosas debido a la sobre intervención existente, el abandono del contexto social en que se desenvuelven el niño, niña o adolescente, por la baja cantidad de profesionales destinados a realizar estas labores, el colapso de los programas, etc. por lo que el impacto de las intervenciones es a corto plazo no sustentándose en el tiempo.

Por otra parte las estudiantes consideran que existe un grupo de niños, niñas y adolescentes, que por desarrollarse en ambientes de menor vulnerabilidad o un tanto más acomodados, no integran el perfil los programas existentes en la red, desconociendo que en dichas familias existen vulneraciones de los derechos de la infancia. Es evidente que la permeabilidad presentada en estos núcleos, es menor, sin embargo se cree necesario diseñar un sistema de protección realmente integral a la infancia, que permita eliminar el concepto existente que estipula que estando cubiertas las necesidades materiales, la intervención social proteccional es menos necesaria.

A pesar de estas deficiencias del sistema, el equipo seminarista considera que la preocupación por la infancia en Chile, es un tema que se encuentra en el tapete de prioridades, que existen efectivamente modificaciones respecto a la concepción que se tiene de la infancia, se han presentado nuevas ofertas programáticas que fortalezcan los factores protectores de la infancia, etc., pero que sin embargo queda mucha tarea por hacer. Éste grupo etéreo corresponde a uno de los grupos de nuestra sociedad que presenta mayores índices de vulneración, por lo que los actuales y futuros profesionales Trabajadores Sociales presentan un gran desafío por delante que permita de alguna manera optimizar la utilización de los recursos tanto institucionales, familiares como contextuales, en pro de un Chile que protege a sus niños, niñas y adolescentes.