



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología

Infancia vulnerada en contextos de pobreza: una aproximación a las acciones desarrolladas por los Apoyos Familiares pertenecientes al Programa Familias, Seguridades y Oportunidades

Autoras:

Alynne Camila Díaz Ledezma

Aymara Sofía Roa Dapuelo

Profesor patrocinante:

Víctor Martínez Ravanal

2016

No debe andar el mundo con el amor descalzo
Enarbolando un diario como un ala en la mano
Trepándose a los trenes, canjeándonos la risa,
Golpeándonos el pecho con un ala cansada.
No debe andar la vida, recién nacida, a precio,
La niñez arriesgada a una estrecha ganancia
Porque entonces las manos son inútiles fardos
Y el corazón, apenas, una mala palabra.
(Hay un niño en la calle, Armando Tejada y Angel Ritro)

Resumen

Esta investigación buscó conocer las acciones que desarrollan los profesionales que se desempeñan como Apoyos Familiares en el Programa Familias, Seguridades y Oportunidades dependiente del Sistema de Protección Social chileno, al momento de observar casos de vulneración de derechos infantiles. Se utilizó una metodología de corte cualitativo, realizando entrevistas semi estructuradas a 10 Apoyos Familiares de diferentes comunas de la ciudad de Santiago, las cuales fueron analizadas a través de análisis de contenido. Los resultados dan cuenta de la falta de orientaciones y lineamientos técnicos para abordar la vulneración de derechos infantiles al interior de este programa, realizándose una intervención poco especializada en este ámbito y dependiente de los conocimientos y voluntad de los profesionales. . Por tanto es posible señalar que desde el Programa Familias existe una intervención escasamente especializada ante cada caso de vulneración de derechos, evidenciando con esto el incumplimiento del compromiso adquirido por el Estado al acatar la CDN.

Palabras claves: Infancia vulnerada en sus derechos, pobreza y protección social.

INDICE

Resumen	2
Introducción.....	6
1.1 Presentación del estudio.....	6
1.2 Problema de investigación	7
1.3 Pregunta de Investigación.....	12
1.4 Objetivos.....	12
1.4.1 Objetivo General	12
1.4.2 Objetivos específicos.....	12
1.5 Relevancia.....	13
Antecedentes.....	15
2.1 Legales	15
2.2 Sistema de Protección Social	16
2.2.1 Subsistema de Seguridades y Oportunidades.....	17
2.2.2 Subsistema Chile Crece Contigo.....	19
2.3 Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia vulnerada.....	20
2.3.1 Oficinas de Protección de Derechos de los niños, niñas y adolescentes (OPD):..	23
2.3.2 Centros residenciales:.....	23
2.3.3 Programas:.....	23
Marco Teórico	25
3.1 Infancia: conceptualización e historización	25
3.1.1 Infancia y Vulnerabilidad Social.....	28
3.1.2 Tratamiento a la infancia en situación de vulnerabilidad social	31
3.2 Pobreza: conceptos y formas de medición.....	33
3.2.1 Definiciones Clásicas del fenómeno Pobreza	33
3.2.2 Definiciones que amplían el concepto.	35
3.3 Protección Social: aproximaciones al concepto.....	38
3. 3.1 Modelos de Protección Social.....	39
3.3.2 Intervención en redes: una forma de abordaje integral a las problemáticas que rodean a la familia del Sistema de Protección Social chileno.....	43
Marco Metodológico	46
4.1 Tipo de estudio.....	46

4.2 Universo de estudio y muestreo	46
4.3 Selección y tamaño de la muestra.....	46
4.4 Dispositivo de producción de datos	47
4.5 Dispositivo de análisis	48
Resultados.....	49
5.1 Dimensiones del Acompañamiento Psicosocial	49
5.1.1 Labor del Apoyo Familiar en el Acompañamiento Psicosocial.....	49
5.1.2 Familia y Acompañamiento Psicosocial	52
5.2 Vulneración de derechos infantiles en el Acompañamiento Psicosocial.....	53
5.2.1 Vulneración de derechos infantiles más frecuentes	55
5.2.2 Vulneración de derechos en la infancia: una consecuencia más de la pobreza....	56
5.3 El proceder de los Apoyos Familiares ante casos de vulneración de derechos infantiles.....	58
5.3.1 Conversación: un primer acercamiento.....	59
5.3.2 Derivación: Dialogando con la red.....	60
5.4 Metodología del programa Familias y vulneración de derechos infantiles: una relación ausente.....	61
5.4.1 Metodología del Programa Familias: limitaciones para abordar casos de vulneración de derechos infantiles	62
5.4.2 Estrategias de los Apoyos Familiares a propósito de las dificultades metodológicas, para atender casos de vulneraciones de derechos infantiles	65
5.4.3 Ética profesional ante casos de vulneración de derechos.....	66
5.5 Funcionamiento de la red intersectorial ante casos de vulneración de derechos infantiles.....	69
5.5.1 Dificultades de la red intersectorial: observaciones de los Apoyos Familiares ...	69
5.5.2 Oficina de Protección de Derechos (OPD): Un actor relevante en la red intersectorial	70
5.5.3 La relación entre la Oficina de Protección de Derechos Infantiles y los Apoyos Familiares	71
5.5.4 Otros actores presentes en la red intersectorial	72
5. 6 Sugerencias proporcionadas por los Apoyos Familiares para abordar casos de vulneración de derechos infantiles en el programa Familias, Seguridades y Oportunidades	73

5.6.1 Sugerencias asociadas al trabajo en red	74
5.6.2 Sugerencias y modificaciones al diseño del Programa Familias para visibilizar la vulneración de derechos infantiles	76
5.6.3 Sugerencias para abordar vulneración de derechos infantiles en las sesiones del programa Familias.....	76
5.6.4 Sugerencias orientadas a ampliar el conocimiento de los Apoyos Familiares sobre vulneraciones de derechos infantiles.....	78
Conclusiones.....	80
6.1 Síntesis de los resultados	80
6.2 Responsabilidades del Acompañamiento Psicosocial ante casos de vulneraciones de derechos infantiles	82
6.3 Casos de vulneración de derechos infantiles: estrategias y acciones del Apoyo Familiar	83
6.4 Atención de casos de vulneración de derechos infantiles desde el Programa Familias: una evaluación a la Protección Social.....	85
6.5 Consideraciones finales: Abordaje gubernamental de la niñez vulnerada en sus derechos	87
Referencias	91
Anexos.....	101
8.1 Pauta entrevista.....	101
8.2 Consentimiento Informado Memoria de Título.....	102

Introducción

1.1 Presentación del estudio

El siguiente escrito corresponde a una memoria de título que busca presentar los hallazgos recabados a través de una investigación cualitativa, que proporcionó datos respecto del abordaje que se da a los casos de vulneración de derechos infantiles en el Programa Familias, Seguridades y Oportunidades, dependiente del Sistema Intersectorial de Protección Social. De acuerdo a este objetivo, los siguientes apartados se articulan como tal para presentar con claridad el proceso investigativo.

En función de lo anterior, la primera sección de este documento señala el planteamiento del problema, pregunta y objetivos de la investigación y la relevancia de esta.

Seguidamente, la segunda sección presenta los antecedentes de esta investigación, para dar paso al marco teórico, el que está constituido por tres apartados: el primero de ellos ahonda en los supuestos teóricos que circundan al concepto *pobreza*; posteriormente se realiza un recorrido histórico del concepto *infancia* entremezclado con los supuestos que se encuentran a la base de la vulnerabilidad social; finalmente se mencionan las distintas acepciones asociadas al concepto *protección social*, sus distintos modelos e implicancias teóricas, así como también su materialización a través de la intervención en red.

Posteriormente, la tercera sección constituye el marco metodológico, proporcionando información respecto al carácter cualitativo de la investigación, del muestro, de la producción y análisis de datos, y de las consideraciones éticas.

La cuarta sección presenta los resultados del estudio, distribuidos a través de distintas categorías que guardan estrecha relación con los objetivos específicos de la investigación.

La quinta y última sección corresponde a las conclusiones, donde se plasman los principales hallazgos de esta investigación a través de un resumen de los resultados obtenidos, los que se complementan con criterios teóricos pertinentes al objetivo de esta investigación.

1.2 Problema de investigación

A lo largo de la historia de Chile, la relación entre el Estado y la infancia ha estado fuertemente ligada a paradigmas paternalistas y tutelares, enmarcados en un discurso civilizatorio y regulador. Ello ha decantado en que las políticas públicas en torno a la niñez se hayan enfocado en ofrecer alternativas de cuidado a los niños y niñas que se encuentran en situaciones de *irregularidad, abandono y marginalidad* (Olivares, 2014).

Este proceder de la política pública con la infancia es poco favorable, en la medida que presupone y reafirma la asimetría de poder a favor de los adultos y sus estructuras. Esto trae consigo que los niños, niñas y adolescentes queden excluidos de un correcto ejercicio de sus derechos y un adecuado acceso a las prestaciones e instituciones públicas, situándolos también como objetos resguardo y control por parte de la estructura de poder (Olivares, 2014), dificultando que se puedan garantizar sus derechos de forma efectiva.

Tras años de operar bajo estas lógicas, se procedió a realizar una transformación de la concepción de infancia y su relación con la sociedad y el Estado (Olivares, 2014). Ello se realizó a propósito de la suscripción a la Convención de los Derechos de los Niños (CDN) en el año 1989, puesto que la Convención establece la promoción del buen trato hacia la niñez y la prevención de las vulneraciones de derecho que les afecten. Dichas tareas son de orden prioritario para el Estado, en tanto garante principal de los derechos de todos los niños y niñas (Servicio Nacional de Menores [SENAME], 2011). En este sentido, la CDN representa una herramienta legal y jurídica que se ha de utilizar eficazmente en pos del respeto y ejercicio de derechos de las poblaciones más jóvenes y sus comunidades (Duarte, 2011).

A partir de lo anterior, cabe destacar que en los últimos 25 años se han desarrollado múltiples estrategias que aportan significativamente al acceso universal de niños y niñas a condiciones básicas para una vida digna. En este contexto las estrategias y políticas sociales implementadas desde el Estado para actuar como garante de derechos muestran considerables avances, asociados principalmente a un aumento de la inversión social en las áreas de salud, educación, vivienda, entre otros (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2005). Sin embargo existe una problemática social que afecta de manera significativa el

cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes: la pobreza. Fenómeno trascendental en la historia y desarrollo de Chile, desde la época de la cuestión social, hasta el día de hoy (Reyes, 2010). En este punto y respecto a mediciones internacionales realizadas por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), se destaca que si bien a través de una serie de medidas estatales se ha logrado disminuir la pobreza por ingresos, Chile continúa siendo uno de los países con los mayores índices de desigualdad en la distribución de los ingresos en el mundo. Para enfrentar esta problemática, desde el Estado se han realizado diversas intervenciones y legislaciones que tienen como objetivo aplacar las condiciones materiales y sociales en las que vive la población más vulnerable de nuestro país. Una de estas instancias es la creación del Sistema Intersectorial de Protección Social (en adelante SIPS), que juega un rol gravitante frente a situaciones de pobreza y vulnerabilidad (Jara, 2009).

Los avances realizados por el Estado desde la creación del SIPS se han visto reflejados en la disminución de los índices de pobreza por ingresos. La encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) confirma a través de sus datos la tendencia a la baja de la pobreza desde el año 2006, de un 29,1% a un 12,6% en el año 2013 (CASEN, 2013). Sin embargo y como lo destacan estudios internacionales, en los países donde hay menor proporción de pobreza por ingresos, se hace más notoria la desigualdad por edad y sexo (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2013).

Esta tendencia se observa en los resultados de la última encuesta CASEN del año 2013, donde se destaca que el 60% de los niños y niñas entre 0 y 5 años en Chile se encuentran en situación de pobreza. Dichos antecedentes son relevantes, dado que los niños al encontrarse en situación de pobreza son más proclives a no contar con un piso mínimo para el ejercicio de sus derechos (Navarro, 2012). De hecho, se estima que uno de cada cuatro niños en situación de pobreza tiene vulnerado severamente el ejercicio de más de un derecho fundamental y casi la mitad de los niños y niñas que se encuentran en esta situación sufren la privación en al menos uno de sus derechos (CEPAL, 2013). Dicha condición representa un dramatismo para la población joven de nuestro país, ya que originaría una gradiente de carencias que muy fácilmente podría dar lugar a múltiples privaciones, consolidando la reproducción de intergeneracional de la pobreza (CEPAL, 2013; Caparrós y Gelabert, 2015).

De lo anterior se desprende que la niñez debe ser cuidadosamente tratada y protegida desde las familias, la sociedad y el Estado. En este punto cobra importancia el fortalecimiento de la Protección Social como una herramienta para enfrentar las vulnerabilidades relacionadas a las diferentes etapas del ciclo vital, contribuyendo al cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, garantizando el pleno desarrollo de sus capacidades (UNICEF, 2012). Asimismo existe bastante consenso de que la Protección Social debe contemplar a la infancia, situación que constituye una buena inversión de recursos públicos, puesto que contribuye al desarrollo físico, cognitivo y emocional temprano; incrementa la productividad en la adultez; y rompe la transmisión intergeneracional de la pobreza (Moreno, 2000; UNICEF, 2012).

Siguiendo esta línea argumental, es necesario señalar que el SIPS desde sus inicios se constituyó como un conjunto amplio de políticas e instrumentos que se orientan a la reducción del riesgo y las vulneraciones de las personas (Ministerio de Planificación [MIDEPLAN], 2009). Para cumplir con dichos objetivos, es que el SIPS se materializó a través del Programa Chile Solidario, actual Programa Familias, Seguridades y Oportunidades (Ministerio de Desarrollo Social [MDS], 2014).

Este programa al contar con un enfoque multidimensional de la pobreza, la comprende como un fenómeno social que va más allá de una carencia económica o irregularidad de ingresos. Más bien la caracteriza como un factor asociado al desarrollo humano y social que afecta a la familia en su conjunto y principalmente a los niños, en relación al ejercicio y goce de derechos humanos fundamentales (MDS, 2014). Desde esta perspectiva superar la pobreza y por lo tanto la pobreza familiar no sólo implicaría terminar con la privación material y económica de las familias, sino con factores vinculados a la discriminación y exclusión social que afecta el desarrollo psicosocial de los niños, niñas y adolescentes (CEPAL, 2013; Caparrós y Gelabert, 2015).

Respecto a lo anterior observamos que niños y niñas que viven en situación de pobreza a lo largo de sus vidas se ven enfrentados a una serie de situaciones que influyen en su

correcta inclusión social y que tienen estrecha relación con los ámbitos constitutivos de la pobreza como la educación, salud, nutrición y vivienda (CEPAL, 2014; UNICEF, 2013). En relación a este último ámbito y a modo de ejemplo, observamos que en la Región Metropolitana un 22,9% de los niños y niñas más pobres de entre 0 y 5 años, vive en situación de allegamiento extremo y un 31,8% en situación de hacinamiento (CASEN, 2013).

Si bien la relación entre pobreza y la vulneración de derechos no es lineal, es visiblemente identificable que las familias en situación de pobreza se encuentran más expuestas al riesgo de padecer desintegración y conflictos que conlleven probables vulneraciones de derechos producto de la falta de goce de derechos humanos, sociales, culturales y políticos (Gallardo, 2010). Los acercamientos de los organismos e instituciones encargadas de ahondar en las diversas problemáticas que aquejan a la niñez han sido altamente conocidos y criticados, debido a que los programas asociados a esta temática se focalizan solo en los niños, abordando la pobreza e infancia como temas separados e independientes, excluyendo al niño de su entorno y núcleo familiar, y viceversa (Universidad Diego Portales, 2014).

Por otro lado, investigaciones nacionales han proporcionado información en torno a la influencia de la pobreza en la calidad de vida en la infancia. En relación a esto, Morales y Muñoz (2004) a través de análisis de casos de jóvenes chilenos, pesquisaron que los adolescentes en situación de pobreza se encuentran más propensos a abandonar la escuela, destacando que las condiciones socioeconómicas deficitarias de sus hogares actuarían como un elemento que incidiría en la permanencia escolar adolescente. Por otro lado Gallardo (2010) concluyó en su estudio que el fenómeno pobreza incidiría en la calidad de vida de los niños, en la medida que se deteriora la condición económica de la familia, se produce aislamiento social y conductas parentales caracterizadas por el maltrato y la negligencia. De esta manera, los estudios mencionados ahondan en la pobreza familiar y en la incidencia de ésta en el cumplimiento de derechos de los niños y niñas tales como la educación, aportando antecedentes relevantes respecto de los efectos de la pobreza en la infancia. Sin embargo, al realizar una comparación de estos antecedentes y las cifras actuales de pobreza de nuestro país revisadas anteriormente, se puede visualizar la incapacidad del Sistema de Protección Social hasta ahora para combatir de manera integral la pobreza y la exclusión de los niños y

niñas. Ello da cuenta de la importancia de seguir ahondando en la temática, puesto que aún existen aspectos poco tratados desde el ámbito investigativo nacional.

Frente a esta situación es relevante realizar un estudio que dé cuenta de cómo los programas y las políticas públicas especializadas en la superación de la pobreza como lo es el Programa Familias perteneciente al Subsistema Seguridades y Oportunidades abordan el tratamiento de la infancia vulnerada en sus derechos. Ello considerando como base que el Estado al adscribirse a la Convención de los Derechos de los Niños, se compromete a operar bajo una lógica de protección de derechos. Por lo tanto se subentiende que tanto la institucionalidad, como las políticas sociales deben contener en sus bases los preceptos aportados por este marco legal. Es imperioso destacar que el objetivo de muchos de estos programas es disminuir la situación de pobreza extrema, interactuando directamente con el núcleo familiar a través de un profesional que asiste constantemente a sus hogares (MDS, 2014). Lo anterior implica que los profesionales denominados Apoyos Familiares se enfrenten día a día a vulneraciones de derechos infantiles, siendo estos y su operar los que representan el modelo de acción del Estado frente a situaciones que se constituyen como vulneración de derechos infantiles. En relación a ello, esta investigación se centrará en corroborar la existencia de estrategias y lineamientos otorgados desde la institucionalidad hacia estos profesionales, para así comprender y analizar el tratamiento que se le da a este tipo de casos desde el Programa Familias.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cómo los Apoyos Familiares del Programa Familias, del Subsistema Seguridades y Oportunidades, abordan los casos de vulneración de derechos infantiles?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Comprender las estrategias de intervención frente a casos de vulneración de derechos infantiles en familias en situación de extrema pobreza, llevadas a cabo por los apoyos familiares del componente acompañamiento psicosocial, del programa Familias Seguridades y Oportunidades.

1.4.2 Objetivos específicos

- Conocer cuáles son las vulneraciones de derechos más frecuentes con las que los Apoyos Familiares se encuentran en su intervención
- Describir las estrategias utilizadas en situaciones que los Apoyos Familiares, detecten vulneraciones de derechos.
- Analizar las estrategias utilizadas en situaciones que los Apoyos Familiares, detecten vulneraciones de derechos
- Comprender desde el discurso de los Apoyos Familiares la articulación existente entre el Programa Familias y la red de Protección Local de Derechos
- Explorar las sugerencias de los Apoyos Familiares acerca de cómo abordar la temática de vulneración de derechos infantiles desde el Programa Familias.

1.5 Relevancia

La relevancia de este estudio se enmarca dentro las transformaciones que se han venido desarrollando dentro del sector público para modificar y mejorar las respuestas entorno a la pobreza y vulnerabilidad social. En los últimos años Chile ha realizado un debate amplio sobre la orientación de las políticas públicas, y sobre la institucionalidad requerida para articular políticas sociales orientadas a problemáticas sociales complejas. Estas discusiones han traído consigo acciones importantes, principalmente dirigidas a mejorar el tratamiento de la pobreza, ejemplo de esto, es la actual visión multidimensional que se ha incorporado a las mediciones de este fenómeno, así como también al recientemente ejecutado *registro social de hogares*.

Este es el contexto en el que se sitúa esta investigación, ya que si bien los ejemplos anteriormente mencionados dan cuenta del reconocimiento de la pobreza como un fenómeno que tiene diversas formas de expresión, y que puede entonces afectar diferentes áreas del ser social, al mismo tiempo hay dimensiones que no han sido visibilizadas del todo, y que por tanto quedan fuera de las intervenciones que realiza el Estado a través de programas sociales que van en búsqueda de la superación de la pobreza. Este estudio busca analizar dicha situación, poniendo atención a dos temáticas relevantes: la pobreza y la vulneración de derechos infantiles, en consecuencia la interacción entre ambos y su tratamiento desde una política pública enmarcada en el Sistema Intersectorial de Protección Social.

La pobreza recae con mayor intensidad en los menores de edad, esto, por sus características constitutivas y biológicas, que les impiden contar con las herramientas necesarias para sobrellevar las necesidades materiales asociadas a la superación de la pobreza. Esto queda plasmado en los datos proporcionados por la encuesta CASEN (2013) que destacan que el grupo etario más afectado por la pobreza son los niños y niñas menores de 5 años, puesto que en este grupo, más del 60% se encuentra en situación de pobreza extrema. Los niños y niñas de los que hablamos están inmersos en un hogar, forman parte de una familia en situación de pobreza, y por tanto los distintos integrantes que van conformando a esta: padre, madre e hijo, pueden presentar inhabilidades sociales que en distintos momentos les impiden salvar obstáculos fundamentales para su integración social, impactando principalmente a los niños.

En tal sentido es importante destacar lo que plantean Gómez, Muñoz y Haz (2007): la pobreza emerge como una variable de particular influencia en la aparición de conductas parentales negligentes, puesto que este fenómeno potencia el desarrollo de dinámicas negligentes y/o maltratadoras, dadas por las condiciones de estrés que enfrentan los padres., así como también es visiblemente identificable que las familias en situación de pobreza se encuentran más expuestas al riesgo de padecer desintegración y conflictos que conlleven probables vulneraciones de derechos producto de la falta de goce de derechos humanos, sociales, culturales y políticos (Gallardo. 2010). De hecho CEPAL (2013) destaca que se estima que uno de cada cuatro niños en situación de pobreza tiene vulnerado severamente el ejercicio de más de un derecho fundamental.

Es importante mencionar también, que existen estudios que han podido identificar que quienes en la niñez han sufrido de negligencia parental, maltrato físico o psicológico, en el fondo conductas que se constituyen como vulneración de derechos, han mostrado presencia de dificultades posteriores en la adolescencia y adultez, relacionadas con trastornos emocionales y desordenes conductuales (Glaser, 2002).

Es en este escenario, donde esta investigación materializa estas ideas y busca presentar cómo el fenómeno pobreza interactúa con la vulneración de derechos de los niños en los hogares donde golpea con más fuerza este fenómeno. Lo intenta hacer, poniendo el foco en un programa social con más de 13 años de historia en el tratamiento y superación de la pobreza, un programa que se ejecuta directamente en los hogares y conversa cara a cara con quienes viven en carne propia la vulnerabilidad social, la falta de oportunidades y la injusticia social, este es el mejor escenario para visibilizar cómo el Estado está atendiendo los casos de vulneración de derechos que se dan en contextos de pobreza y vulnerabilidad.

Antecedentes

2.1 Legales

El Estado de Chile en el año 1991 se adscribió a la Convención Internacional sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes -de ahora en adelante NNA- y otros instrumentos legales, develando la intención y preocupación por el cumplimiento de los derechos de los niños y niñas (Gobierno de Chile, 2012). Es por esto que hace más de 24 años el Estado se transformó en un Estado garante, que otorga vigencia y operatividad a los derechos de los NNA.

En este marco, el Estado de Chile debe asegurar que las instituciones, organismos y servicios encargados del cuidado y protección de los niños y niñas cumplan sus funciones, para dar efectividad a los derechos reconocidos por la convención. Así como también se destaca una consideración primordial a la cual siempre se atenderá, *el interés superior del niño*¹. Por su parte el Estado deberá adoptar todas las medidas necesarias, llámense legales o administrativas para cumplir con los derechos estipulados en la Convención (UNICEF, 2013).

El abordaje desde el Estado de la promoción y cumplimiento de los derechos de los NNA, así como también el buen trato y principalmente la prevención de vulneraciones de derechos, se vincula con la noción de protección integral hacia la infancia y con la consideración básica de que los niños y niñas son sujetos portadores de derechos, por tanto merecedores de las mejores condiciones, ya sean culturales, económicas y sociales (Gobierno de Chile, 2012).

¹ El *interés superior del niño* constituye un principio fundamental en el ordenamiento jurídico de Chile y de mayor relevancia para la decisión en este tipo de materias (cuidado personal del menor). Este principio aparece consagrado, en la Convención sobre los derechos de los niños, en 1989. Dicho principio, alude al pleno respeto de los derechos esenciales del niño, niña o adolescente y su finalidad cubre, el desarrollo de los potenciales del menor y la satisfacción de sus necesidades en los diferentes aspectos de su vida. (Palma, 2012, p.1)

2.2 Sistema de Protección Social

La existencia de un nuevo escenario mundial caracterizado por la globalización económica, alta concentración de capital, la desigualdad de distribución de los recursos económicos, la persistencia de la pobreza, y la suma de un nuevo fenómeno-*la vulnerabilidad social*- exigen al Estado la creación e implementación de un Sistema que apunte a mitigación y superación de dichos fenómenos (MIDEPLAN, 2009).

Para dar respuesta y generar estrategias que brinden protección social eficiente a la población más vulnerable del país, se necesita de un modelo de instituciones y un conjunto de políticas que permitan producir y asignar los recursos pertinentes para dar cobertura a dicha población. Con el fin de lograr este objetivo es que las instituciones públicas y privadas, se articulan para funcionar en red a través de programas y políticas sociales. De esta manera, dan respuestas coordinadas a las necesidades de las personas que presentan demandas emergentes, característica que forma parte de los fundamentos del Sistema de Protección Social (MIDEPLAN, 2009).

Para una adecuada implementación de la Protección Social como un sistema inserto en la planificación de políticas públicas se “requiere un análisis exhaustivo de la institucionalidad que ofrece regularmente prestaciones de protección social. Para esto, no es necesario crear *nuevos* organismos o entidades *dedicadas* a la protección social, sino trabajar en la *adaptación funcional* de los que ya existen” (MIDEPLAN, 2009, p.60).

En concordancia con la diversidad y complejidad que involucra la extrema pobreza y la vulnerabilidad, la “Protección Social tiene un horizonte claro, que incluye acciones de desarrollo y reformulación programática, fortalecimiento institucional y la generación y perfeccionamiento de instrumentos que sirvan al logro de sus objetivos” (MDS, 2014, p. 10). Así, resulta relevante que las acciones enfocadas en las necesidades y requerimientos de la población vulnerable estén centrados en más de un dispositivo institucional, dado que la concepción colectiva de protección social está directamente interrelacionada con una gestión de control adecuada que abarque todos los factores de riesgo. Es por esto que actualmente en

Chile el sistema de protección social posee un carácter intersectorial que “consiste en un modelo de gestión conformado por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado” (MIDEPLAN, 2014, p. 43). Esta lógica de trabajo intersectorial considera que los principales agentes destinados a entregar prestaciones y servicios asociados al bienestar lo hagan simultáneamente, en concordancia y complementariedad. En otras palabras “Se trata de un modelo de gestión que coordina a las instituciones encargadas de entregar prestaciones sociales, para que funcionen en *red*.” (MIDEPLAN, 2009, p.57) Ello se traduce en que los potenciales proveedores de seguridad y protección social deben actuar al mismo tiempo, sobre las mismas personas, con estrategias concordantes y bajo acciones complementarias (MIDEPLAN, 2009).

El Sistema Intersectorial de Protección Social en Chile se divide en dos subsistemas y se integra a la legislación vigente en su condición de sistema intersectorial a través de la ley N° 20.379 institucionalizando: el Subsistema “Chile Crece Contigo”, dirigido a la protección integral de la primera infancia; y por otro lado el Subsistema orientado a la superación de la extrema pobreza denominado “Seguridades y Oportunidades” se encuentra amparado en la ley N° 20.595 (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2012).

2.2.1 Subsistema de Seguridades y Oportunidades

El Sistema Intersectorial de Protección Social materializa e institucionaliza sus acciones a través de la ley 20.595, que establece la creación del Subsistema de Protección y Promoción Social “Seguridades y Oportunidades” (MDS, 2014). Dicho Subsistema es definido como un conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas intersectorialmente por distintos organismos del Estado, con el objetivo de brindar oportunidades y seguridades a las familias que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y en extrema pobreza (MDS, 2014). Es por ello que el Subsistema proyecta una atención anual de 50.000 familias a través de diferentes programas que conforman el Subsistema. Son cuatro Programas que se especializan en la atención de distintos grupos vulnerables de la población, con la particularidad que cada Programa realiza intervenciones psicosociales con los usuarios.

El primero de ellos se denomina *Vínculos*, el cual busca mejorar las habilidades y capacidades de los adultos mayores mediante un acompañamiento psicosocial, con el fin último de mejorar la calidad de vida de este grupo. El segundo es el Programa Calle, cuyo propósito es mejorar las condiciones psicosociales para la superación de situación calle de adultos y niños, a través del ejercicio de alternativas de seguridad y protección. El tercer Programa al alero del Subsistema, es el Programa Abriendo Caminos, que entrega atención psicosocial a hijos e hijas de personas privadas de libertad (MDS, 2014).

Finalmente, se encuentra el Programa Familias que desarrolla un apoyo integral hacia las familias altamente vulnerables del país, a través de un componente denominado *acompañamiento*.

Este último programa depende metodológicamente del Ministerio de Desarrollo Social, sin embargo es ejecutado por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS).² Dentro del Programa Familias se encuentra el acompañamiento Psicosocial -desde ahora en adelante APS-, que está orientado a promover el desarrollo de recursos propios y del entorno de las familias en situación de pobreza, con la intención de generar mayores oportunidades y principalmente contribuir a la inclusión social de estas. Para cumplir con estos objetivos, la metodología de trabajo con las familias se desarrolla en torno a metas familiares, las que deben contribuir a incrementar capitales de diversas áreas de la vida familiar, como por ejemplo, capital humano³ (MDS, 2014).

La persona encargada de materializar y ejecutar APS es el Apoyo Social. De acuerdo a la ley 20.595 éste debe ser preferentemente profesional del área social, o técnico, y llevar a cabo sesiones en los domicilios de las familias y talleres grupales, por un periodo de dos años. El

² El *Fondo de Solidaridad e Inversión Social* es un servicio del gobierno de Chile, creado el 26 de octubre de 1990. Cuenta con 15 direcciones regionales y 20 oficinas provinciales y se relaciona con la presidencia de la república a través del Ministerio de Desarrollo Social (FOSIS, 2014, p.1).

³ Capital Humano hace referencia a un conjunto de competencias asociadas a la productividad laboral que un individuo adquiere por la acumulación de conocimientos, habilidades y competencias a lo largo de su vida (Giménez, 2003).

Apoyo Social está encargado de cumplir cuatro objetivos específicos: a) promover el fortalecimiento y desarrollo de recursos, habilidades y capacidades personales y familiares necesarias para mejorar las condiciones de vida de las familias en situación de pobreza; b) apoyar y promover la definición y cumplimiento de metas familiares a través de un Plan de Desarrollo Familiar; c) fomentar el uso de recursos, habilidades y capacidades personales y familiares para alcanzar las metas de la familia, d) facilitar una conexión virtuosa entre los recursos, habilidades y capacidades familiares y personales con las metas de cada una de éstas (MDS, 2014).

Junto con el Acompañamiento Psicosocial, también se encuentra el Acompañamiento Sociolaboral, el cual tiene por objetivo el acrecentar la capacidad generadora de ingresos de forma autónoma de los usuarios del programa, así también busca el mejorar sus condiciones de empleabilidad y participación en el mundo laboral. Así en este acompañamiento se persigue el objetivo de: a) *disminuir los obstáculos que influyen en el desempleo o inactividad laboral de los usuarios; b) orientar a los usuarios en la participación en programas y servicios que incrementen su potencial laboral (formación técnica, fondos de emprendimiento, entre otros); y c) Fortalecer y asesorar las iniciativas laborales de los usuarios* (MDS, 2014).

Este Acompañamiento Sociolaboral se lleva a cabo a través de la figura del Asesor Laboral, quien se relaciona de manera periódica y personalizada con el o los miembros de la familia que participan de este proceso, a través de sesiones que entre sus objetivos plantean, la identificación y la consolidación de las capacidades y recursos disponibles, la identificación de obstáculos y facilitadores para la próxima inserción laboral, entre otros (MDS, 2014).

2.2.2 Subsistema Chile Crece Contigo

Chile Crece Contigo -de ahora en adelante ChCC- comenzó a implementarse como Subsistema de Protección Integral a la Infancia durante el año 2007, estando su coordinación a cargo del Ministerio de Desarrollo Social. El principal objetivo de este subsistema es proteger y apoyar a todos los niños, niñas y sus familias desde los 0 a los 4 años de edad, permitiendo acceso a servicios y beneficios que sustenten y apoyen sus necesidades y

desarrollo en cada etapa de su crecimiento. Para esto cuenta con acciones y elementos de carácter universales y focalizados: por una parte los componentes universales poseen como foco de intervención a todos los niños y niñas que se encuentran en la etapa del desarrollo denominada primera infancia y que se atienden en el sistema público de salud; por otra parte, las prestaciones focalizadas se dirigen a los niños y niñas de familias que pertenecen a los hogares más vulnerables y/o que presentan situaciones de vulnerabilidad (MDS, 2014).

Mediante la Ley N° 20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social se institucionalizan los componentes y acciones del Subsistema Chile Crece Contigo, amparándose así como política pública y favoreciendo su existencia como un Subsistema estable y continuo (MDS, 2014). En esta ley se ratifican los preceptos centrales de éste subsistema integrando además “garantías de acceso a ayudas técnicas, salas cuna, jardines infantiles, y al Subsistema de Protección Social -Seguridades y Oportunidades-(ex Subsistema Chile Solidario⁴), para aquellas familias en situación de mayor vulnerabilidad“ (MDS, 2014).

2.3 Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia vulnerada

En la medida que un Estado se adscribe a la Convención de los Derechos del Niño, éste debe velar por el cumplimiento de estándares mínimos y reglamentados que permitan garantizar el bienestar y la protección de los NNA. Es por esto que en aquellos casos particulares donde los niños, niñas y adolescentes hayan sido vulnerados en sus derechos o se vean envueltos en circunstancias que amenacen el cumplimiento de estos, el Estado a través de un Sistema de Protección Especial, se ha encargado de generar directrices sobre modalidades y alternativas

⁴ El año 2009, la Ley N° 20.379 crea el Sistema Intersectorial de Protección Social. Al momento de su creación, el Sistema Intersectorial de Protección Social queda conformado por dos subsistemas: el *Subsistema Chile Solidario* y el Subsistema de Protección a la Infancia Chile Crece Contigo. Posteriormente mediante la Ley N° 20.595 promulgada el año 2012, se crea el Subsistema de Protección y Promoción Social Seguridades y Oportunidades, reemplazando al Subsistema Chile solidario , con el objetivo primordial de brindar seguridades y oportunidades, y promover el acceso a mejores condiciones de vida a las personas y familias que se encuentren en situación de pobreza extrema. El subsistema reconoce y prioriza los mismos grupos vulnerables vinculados a Chile Solidario (MDS, 2014, p.22).

de cuidado, operando a través de un principio básico como lo es el Interés Superior del Niño (UNICEF, 2015).

El Sistema de Protección Especial opera sobre la base de que los NNA necesitan protección, sin embargo, hay quienes por circunstancias particulares requieren de mayor atención, contención y apoyo de otros, por lo que en dichos casos el Estado y la sociedad deben colaborar para brindar una atención especial (UNICEF, 2015). En circunstancias o situaciones de vulneraciones graves de derechos infantiles, se deben dictaminar desde Tribunales de Familia medidas especiales de protección. Dentro de éstas encontramos: la concurrencia a programas o acciones de apoyo y/o reparación a los menores de edad, a sus padres o a las personas que los tengan bajo su cuidado para enfrentar y superar situaciones de crisis en que pudieran encontrarse; así como también el ingreso del niño o niña en un centro de tránsito o distribución, hogar sustituto o establecimiento residencial. Dichas medidas pretenden equiparar y restablecer el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (UNICEF, 2015).

Por otra parte, y sin perjuicio de las medidas anteriormente expuestas, la aplicación de protección especial también incluye medidas cautelares especiales, que pueden ejecutarse en diferentes momentos del procedimiento de protección especial. Estas medidas pueden ser solicitadas por autoridades públicas o por cualquier otra persona, cuando ello sea necesario para proteger los derechos de los NNA. Dentro de estas medidas encontramos por ejemplo la prohibición de salir del país del niño, niña o adolescente sujeto de la petición de protección (UNICEF, 2015).

Para estos efectos en Chile el código penal vigente aprueba la intervención judicial en casos donde se pesquistan casos de amenaza o vulneración de derechos graves, adoptando diversas medidas que buscan velar por la protección de los NNA que enfrenten estas problemáticas (UNICEF, 2015). Esto sustentado en

El Art. 30 de la Ley de Menores, la cual se refiere a tales mecanismos al establecer que en los casos previstos en el Art. 8 N° 7 de la Ley que crea los Tribunales de Familia [en

adelante LTF] podrán decretarse las medidas que sean necesarias para proteger a los menores de edad gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos (UNICEF, 2015, p. 2).

Así encontramos que la protección hacia la infancia en Chile se organiza en torno a un Sistema de Protección Especial, el cual

Determina las hipótesis de intervención a favor de toda persona menor de 18 años de edad, cuando ella ha sido objeto de grave vulneración o amenaza a sus derechos, debido a negligencia, abuso, maltrato u otra forma de violencia por parte de los adultos responsables de su cuidado” (UNICEF, 2015, p.3)

Las medidas especiales de protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes, y las medidas cautelares referidas anteriormente son ejecutadas por el Servicio Nacional de Menores (SENAME). Este servicio es un organismo gubernamental, dependiente del Ministerio de Justicia, encargado de materializar y ejecutar las medidas de protección, promoción y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de nuestro país.

El área de protección de derechos de SENAME se encarga de realizar prestaciones destinadas a los NNA y sus familias, en aquellos casos, donde haya riesgo y vulneración de derechos.

Para cumplir con las otras dos funciones -tanto la promoción como la restitución de derechos infantiles- SENAME administra directamente centros de atención, confiere y fiscaliza proyectos y programas, y controla el procedimiento de adopción de los NNA (ChCC, 2012). Así encontramos que para llevar a cabo el resguardo de los niños, niñas y adolescentes, el Sistema de Protección Especial posee diversas prestaciones y programas asociados al cuidado, la prevención y la promoción de derechos, ampliando y diversificando la oferta programática para así poder responder a las diversas complejidades que enfrentan los niños, niñas y adolescentes, así como sus familias. A continuación se describen las principales líneas de acción que posee esta institución:

2.3.1 Oficinas de Protección de Derechos de los niños, niñas y adolescentes (OPD):

Corresponden a instancias donde se desarrollan atenciones ambulatorias con carácter local, destinadas a realizar acciones encaminadas a otorgar protección integral de los derechos de los NNA (ChCC, 2012).

2.3.2 Centros residenciales:

Corresponden a lugares destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar (ChCC, 2012), dentro de los cuales encontramos:

I. Centros de Diagnóstico: aquéllos destinados a proporcionar la atención transitoria y urgente de aquellos NNA que requieran diagnóstico o ser separados de su medio familiar mientras se adopta una medida de protección a su favor, proporcionando alojamiento, alimentación, abrigo, apoyo afectivo y psicológico y los demás cuidados que éstos requieran.

II. Residencias: Centros destinados a proporcionar, de forma estable, a los NNA 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.

2.3.3 Programas:

Corresponde a un conjunto de actividades agrupadas según criterios técnicos. De acuerdo a CHCC (2012) existen los siguientes programas:

- Programa de protección de derechos: destinado a ofrecer al niño, niña o adolescente la atención ambulatoria necesaria para la adecuada protección, reparación o restitución de sus derechos.
- Programa de Reinserción para Adolescentes Infractores a la Ley Penal: dirigido a ejecutar las acciones que la ley encomiende al SENAME respecto a la responsabilidad de un adolescente como consecuencia de la comisión de una infracción a la ley penal.
- Programa de Prevención: tendiente a prevenir situaciones de vulneración a los derechos del niño, niña o adolescente que afecten su integración familiar, escolar y comunitaria.

- Programa de Promoción: destinado a promover los derechos del niño, niña o adolescente.
- Programa de Familias de Acogida: dirigido a proporcionar al niño, niña o adolescente vulnerado en sus derechos un medio familiar donde residir, mediante familias de acogida.
- Programa de Emergencia: tendiente a apoyar a los colaboradores acreditados frente a situaciones de emergencia o catástrofe que pudieran afectar la normal atención de los niños, niñas y adolescentes.

Marco Teórico

3.1 Infancia: conceptualización e historización

La infancia ha transitado por un proceso progresivo de reconocimiento y visibilidad que se desarrolló con mayor fuerza durante la segunda mitad del siglo XX, de hecho, este periodo ha sido catalogado como “el período del Niño” de acuerdo a Key (citado en Noguera, s.f.). La concepción de Key se reafirma a partir de la masificación de organismos e instituciones que orientan su accionar hacia el mejoramiento de la calidad de vida de niñas y niños, tales como: La organización Mundial de Educación Preescolar y La Organización de Naciones Unidas, entre otras (García y Gallego, 2011).

La visibilización de la infancia según García y Gallego (2011) ha llevado a que se incremente la conciencia de invertir en este ámbito a nivel de las políticas públicas. De esta manera su atención y desarrollo se ha convertido en una prioridad para alcanzar niveles óptimos de desarrollo humano y social en las sociedades modernas. En el caso de Chile, dicha visibilización ha permitido avanzar a través de la creación de un Sistema de Protección hacia la Infancia. A pesar de este logro, el panorama de la situación de la infancia no es del todo alentador, según Mayol (2009) todos los diagnósticos sobre la situación económica y social de América Latina muestran que, “entre todas las víctimas las más vulnerables son los niños” (Mayol, 2009, p 35). Ahora bien se han esbozado algunas acciones concretas, como las mencionadas anteriormente que develan el reconocimiento de la Infancia, y por tanto cabe preguntarse qué se entiende por esta categoría.

Como primer acercamiento a este concepto es importante destacar que algunos autores como Runge (1999) señalan que la infancia es una construcción social y que por tanto es una realidad que se construye y configura a partir de elementos culturales, históricos, políticos y sociales. En esta línea conceptual, Aries (1987) destacó que los cambios históricos intervienen directamente en la forma de concebir la infancia, que tiene que ver con los modos de organización socioeconómica de las sociedades, las formas o pautas de crianza, el desarrollo de las teorías pedagógicas y también los intereses políticos (Grupo Niñez, 2006).

Desde esta perspectiva teórica, se desprende que las prácticas y formas de relación con la infancia deben ser heterogéneas, puesto que no existiría una sola forma de ser niño o niña.

Según García y Gallego (2011) esta diversidad debe ser considerada al momento de abordar las diversas problemáticas asociadas a la infancia, puesto que esto incidiría directamente en la factibilidad de las estrategias asumidas. En esta línea, cabe destacar los aportes de Brinkmann (1986) al acuñar el término niñeces, para mostrar que la diversidad de formas que existen de ser niño o niña (García y Gallego, 2011).

La construcción social de la infancia en el mundo occidental aparece a través de representaciones que obedecen a la influencia de la cultura europea del siglo XVIII, ejemplo de ello, son obras de los filósofos como Locke y Rousseau. Según Archad (2011) Locke destacaba entre sus líneas que los niños y niñas son viajeros que acaban de llegar de un país extranjero, de los que no conocemos nada, seres con falta de sentido moral, sujetos que deben aprender todo de los adultos. En este mismo sentido Locke asocia la infancia con la tabla rasa, aseverando que los niños no cuentan con ideas innatas (Gómez y Alzate, 2014). Estas posturas son interesantes de mencionar, ya que según Youf (2010) hoy en día tanto la postura de Locke -quien considera al niño como un ser vulnerable, que requiere necesariamente de cuidados de un adulto- como la postura de Rousseau -quien en contraposición, destaca que el niño es capaz de pensar y de desear- se encuentran vigentes al posicionar al niño como ser humano democrático.

Sin embargo el reconocimiento de los niños como seres democráticos ha debido transitar por periodos de invisibilización, lo que es consistente con prácticas aceptadas en civilizaciones, como el infanticidio y sacrificio de los niños en diversos rituales. Durante la época medieval tampoco hubo una representación de la infancia, ya que esta etapa estaba limitada por un corto periodo de tiempo donde los niños transitaban por estrictas actividades, hasta convertirse en adultos. En definitiva no fue hasta el siglo XVIII y adelante, donde producto de transformaciones sociales y demográficas sustantivas, dentro de los más significativos la disminución de la mortalidad infantil, produjeron cambios y reordenamientos en las relaciones dentro del grupo familiar (Álvarez, 2011).

De acuerdo a Álvarez (2011), es en este contexto donde comienza el desarrollo de un sentimiento nuevo y diferente respecto de la infancia que se institucionaliza en al menos dos formas distintas. La primera surge al interior de la familia, donde los niños y niñas comienzan a ser vistos como seres dependientes y que producto de su indefensión requieren de cuidados

y atención, generándose así normas y pautas de crianza acorde a dichas prácticas. La segunda aparece fuera de la familia, considerándolos como la futura fuerza económica, y que por tanto, el Estado y sus instituciones aparecen con la responsabilidad de otorgar seguridades a los niños y niñas, para su cuidado y educación. Es así como desde el Estado y la sociedad civil se comienza a reconocer la infancia, y a considerar que ésta debe ser resguardada, a través de un sistema de protección hacia la niñez. La visibilización de la niñez y reconocimiento se ratifica en según Álvarez (2011) a través de la realización del Primer Congreso Internacional de Protección de la infancia, realizado en Bruselas en 1913, cuya principal función fue instalar dicha temática en los Estados y en el discurso de las organizaciones internacionales.

En la actual construcción de infancia, un elemento que ha tenido y seguirá generando impacto decisivo en este tema, ha sido la Convención Internacional de los Derechos del Niño de 1989, principalmente porque ha sido el tratado internacional con mayor apoyo y adhesión a lo largo de la historia del derecho internacional (Dávila y Naya, 2006). En esta línea, UNICEF destaca que la Convención al contar con reconocimiento prácticamente internacional se transforma en un gran instrumento jurídico que refuerza los derechos de la infancia, defiende la función de la familia en la vida de los niños y niñas, fomenta el respeto de la infancia y principalmente establece normas y obligaciones claras por parte de los Estados adscritos (UNICEF, 1999).

Junto a lo anterior, Álvarez (2011) menciona otra relevante contribución de la Convención al reconocimiento social de la Infancia, al destacar que esta herramienta jurídica define al niño y niña como un sujeto al que le corresponden derechos inapelables que deben ser resguardados no solo por la familia, sino también por el Estado y la comunidad. Con ello supera la comprensión del niño como *proyecto de adulto*, mirada que se puede visibilizar en el discurso Saath (2013), al señalar que la protección de los niños y niñas debe estar pensada para incrementar la productividad en la adultez. En contraposición a esta mirada, La Convención deja entrever que la niñez debe dejar de ser concebida desde una posición de inferioridad, el niño debe dejar de ser definido desde su déficit, puesto que los niños y niñas son seres integrales y que cuentan con derechos en todas sus áreas de desarrollo, que deben ser debidamente resguardados (Álvarez, 2011).

3.1.1 Infancia y Vulnerabilidad Social

La infancia ha sido considerada como uno de los periodos más importantes del desarrollo, puesto que corresponde a una etapa de construcción del ser humano, donde desarrolla sus competencias, habilidades y las formas de interacción con el mundo (ChCC, 2012). Durante la niñez se llevan a cabo procesos biológicos, psicológicos, de aprendizaje y maduración que permiten a niños y niñas poder interactuar, integrarse y desarrollarse al máximo en sus potencialidades como persona social (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2007; ChCC, 2012). Dadas estas condiciones especiales de desarrollo personal, la infancia se constituye como un grupo prioritario de cuidado y protección. De hecho en términos de derecho los NNA, por sus propias características, constituyen un sector de la población especialmente vulnerables, por el sólo hecho de ser menores de edad (Renes y Lorenzo, 2010; Arasteko, 2013). Asimismo cabe destacar que el contexto afecta el desarrollo de los niños y niñas, situación que es imposible de evitar, porque es inherente a sí misma. Según la Organización Internacional del Trabajo (2006) *cada individuo es un ser complejo, con una serie de potencialidades que serán desarrolladas de acuerdo a las circunstancias que viva* (p. 7). De ahí la importancia de la creación de la Convención de los Derechos de los Niños, puesto que busca garantizar, promover y proteger los derechos de una infancia no abstracta, entendiendo que la protección de derechos posee rostro: es para cada niño, niña y adolescente.

Sin embargo, dentro del conjunto infancia existen a la vez sectores en situaciones de mayor riesgo respecto de sus derechos. Dentro del grupo de personas menores de edad existen algunos que por diversas circunstancias y razones, viven en situaciones de especial riesgo o vulnerabilidad, principalmente por no disponer de apoyo o contención familiar, maltrato, acoso, etc., donde factores ambientales, sociales y económicos interactúan y actúan con más fuerza, transformando a la infancia un grupo especialmente vulnerable (Busso, 2001). Pero qué significa que ciertos sectores de la infancia se encuentren en situación de vulnerabilidad. La vulnerabilidad es un concepto que se ha venido desarrollando desde la década de los 80 en Latinoamérica, incluso ha sido eje transversal en políticas públicas relacionadas con el ámbito social (Busso, 2001).

Si bien el concepto vulnerabilidad surge en un principio desde las ciencias ambientales, para el estudio de las afecciones que aquejan a las poblaciones producto de acontecimientos

ambientales (Prowse, 2003 en Sánchez y Egea, 2011), éste ha ido transformándose a través de los años y se ha redireccionado. Nuevas posturas teóricas han destacado la importancia de las dimensiones sociales a nivel estructural de la vulnerabilidad sociodemográfica y ambiental “como producto de una construcción social, falta de oportunidades, de empoderamiento y de protección social” (Sánchez y Egea, 2011). Es por esto que la vulnerabilidad primeramente denominada ambiental se complejiza y adquiere nuevas características relacionadas con el ámbito social, lo que permitió visibilizar que las personas estarían no sólo expuestas a riesgos ambientales, sino también a dimensiones sociales asociadas a: crisis económicas, pérdida de empleo, disminución de ingresos, enfermedades, problemas de vivienda, pérdida de cobertura social (CEPAL 2002; Sánchez y Egea 2011). Es por ello que desde 1980 se ha venido desarrollando un enfoque social de la vulnerabilidad que pone principal énfasis en las estructuras y procesos socioespaciales cambiantes, y en las desigualdades de reparto económico entre las personas, el acceso a recursos y oportunidades.

Así también el concepto vulnerabilidad social tendría sus orígenes según González (2010) en perspectivas analíticas y de reflexión crítica sobre los alcances de la pobreza. Esta relación surge en los 90 cuando Latinoamérica por un contexto político y social, se sumergía en grandes cambios económicos y culturales, puesto que según la CEPAL (2000) el continente sudamericano se adentraba en un proceso denominado desarrollo, marcado por la apertura a mercados económicos internacionales, una economía donde cada vez el Estado cobraba menor protagonismo. Ello trajo consigo indefensiones e inseguridad para personas y familias que comenzaban a quedar fuera de este proceso, situándolos en posiciones de riesgo (CEPAL, 2000 en González, 2010).

En el caso chileno, al producirse cambios importante en términos económicos, aquellos grupos en situación de fragilidad, principalmente las familias, fueron quienes se vieron afectadas por los bajos salarios y el desempleo (Larraín, 2008). A grandes rasgos en este contexto se comienza a hablar de vulnerabilidad social. Una definición general de esta, podría ser la propuesta por Chambers (1989) quien destaca que la vulnerabilidad social se asocia a los riesgos a los que las personas se ven enfrentadas, que pueden deteriorar sus condiciones de vida (Chambers, 1989 en Wormald, 2002). Una visión más compleja respecto de este concepto la entrega Busso (2001) que señala que la vulnerabilidad social corresponde a un

proceso multidimensional que determina que una persona, hogar o comunidad se encuentre en riesgo o peligro a ser dañado tanto por contingencias externas como internas. Asimismo este autor destaca que la vulnerabilidad social tiene diversas formas de expresión, que pueden manifestarse a través de la fragilidad e indefensión ante cambios externos o internos, pero también puede expresarse a través del desamparo del Estado y sus políticas, que no contribuyen a fortalecer o proteger los derechos de las personas. En estos últimos términos Cardona (2006) y Busso (2001) concuerdan, puesto que Cardona señala que la vulnerabilidad tiene dos dimensiones de expresión, factores internos, propios de la persona y factores externos, ambos pueden incidir en convertir a una persona, grupo o comunidad susceptible a padecer daños.

Por otro lado Ranabir, Reza y Sarbjeet (2014) destacan que la vulnerabilidad es una característica propia de los seres sociales, ya que estos al habitar un espacio natural, social y económico determinado, se encuentran expuestos a alteraciones de este medio que van a causar peligros en ellos. Lo considerable es que dichas situaciones afectarían con menor o mayor intensidad a ciertos grupos, dadas por la posición social que ocupen, puesto que existirán algunos que dadas sus características internas o externas se posicionarían en situación de mayor vulnerabilidad. En este sentido Pedroza y Gutiérrez (2010) destacan que un grupo se encuentra en situación de vulnerabilidad cuando se ubica en una posición de desventaja para poder hacer efectivo sus derechos y libertades. En consideración a los planteamientos anteriores, es posible pensarse a la niñez como un estado de permanente vulnerabilidad, esto por sus características propias de desarrollo y crecimiento personal, pero también porque, si bien legislaciones tanto nacionales como internacionales han buscado garantizar un piso mínimo de derechos que les permita a los niños y niñas tener una vida digna y un sano desarrollo, millones de ellos se encuentran padeciendo situaciones que afectan su calidad de vida, ubicándolos como un grupo vulnerable (Pedroza y Gutiérrez, 2010).

3.1.2 Tratamiento a la infancia en situación de vulnerabilidad social

En Chile las decisiones que se desarrollan en torno al tratamiento de los casos de vulneración de derechos infantiles, están mediadas por Ley de Menores⁵. Esta ley otorga a los jueces de los Tribunales de Familia la facultad de determinar las medidas de protección asociadas a los casos de vulneración de derechos (SENAME, 2007). Dentro de ellas, se encuentra el internamiento de niños y niñas en centros residenciales dependientes de SENAME (Serracino, 2012).

Hasta el año 2010 según UNICEF, cerca de 9500 niños y niñas chilenas se encontraban internos en diferentes centros residenciales del país. Dicha situación refleja la línea de acción que ha prevalecido por parte del Estado al momento de dar respuesta a los casos de vulneración de derechos infantiles (UNICEF, 2013).

La situación prolongada de internamiento de niños y niñas en residencias, ha llevado al desarrollo teórico del concepto institucionalización. Según Martínez (2015) la institucionalización, corresponde a un tipo de intervención a través del cual un niño *es expuesto a agentes institucionales* (p.15). Por otro lado Coffman (2001) destaca que la institucionalización devala condiciones normativas, las que se expresan a través de tres características principales: 1) la vida de las personas en situación de institucionalización se desarrolla en un mismo lugar y bajo la misma autoridad siempre; 2) cada momento de la actividad diaria que desarrollan las personas se encuentra en compañía numerosa de otros, a quienes además se les entrega el mismo trato; 3) las acciones que rodean la vida cotidiana de las personas dentro de una institución se encuentran estrictamente programadas, cuentan con tiempos y espacios previamente delimitados. Estas características propias de la institucionalización proporcionan indicios de lo negativo que podría llegar a ser para los niños y niñas estar sometido por un tiempo prolongado a la normativa de una institución. Según Fernández (2012) la institucionalización por un tiempo prolongado podría provocar consecuencias perjudiciales para el desarrollo integral de los niños, dentro de ellas, salud física deficiente, graves retrasos en el desarrollo cognitivo y daños en el plano psicológico,

⁵ La Ley de Menores creada en 1928 otorga el marco para la acción del servicio en materia de protección. El detalle de las disposiciones se encuentra en el texto de la Ley 16.618, en lo referido a las causales de protección que conciernen a la conducta de padres y adultos responsables y en lo referido a las instancias de protección. (SENAME, 2007).

que podrían incluso ser irreversibles. Sin embargo la severidad de este proceso no sólo estaría mediada por esta normativa, sino también por la calidad de vida que pudiese llevarse dentro de este espacio mediada por los recursos económicos, materiales y humanos disponibles (Fernández, 2012).

Dadas estas circunstancias, y en relación a los principios que constituyen la CDN, Martínez (2015) destaca el surgimiento de un nuevo paradigma entorno a cómo abordar los casos donde los menores de edad deban ser especialmente protegidos y resguardados. El principio rector de este nuevo paradigma, es el derecho que tienen los niños y niñas a ser criados en un ámbito familiar y comunitario. En este sentido UNICEF se ha encargado de materializar este paradigma, generando directrices y estrategias de mediación orientadas a fortalecer las capacidades de resguardo de las familias, y las capacidades inclusivas de las redes sociales y comunitarias. Ejemplo de ello, es la creación de Modalidades Alternativas de Cuidado de Niños y Niñas en situación de vulnerabilidad, las cuales buscan establecer pautas adecuadas de orientación política y práctica con el propósito de promover la CDN, así como también proporcionar dispositivos pertinentes a la protección y bienestar de los niños privados de cuidado parental o en peligro de encontrarse en esta situación (UNICEF, 2013).

Las acciones que se proponen bajo este nuevo paradigma, responden principalmente a velar porque los niños y niñas se mantengan bajo el alero y protección de su familia de origen, o que una vez separados, puedan ser reintegrados prontamente al núcleo familiar. En aquellos casos en los que no sea posible restituir el vínculo de la familia con el niño, o en que se vea afectado el bienestar superior de este, deben buscarse alternativas y condiciones que promuevan el desarrollo integral y apropiado del niño, así como también su correcta inclusión comunitaria⁶ (Martínez, 2015).

⁶ Inclusión comunitaria corresponde a la inserción activa de las personas en el mundo de la vida, que es la expresión de la lógica de los sistemas naturales e íntimos que les proporciona: lugares, contextos, situaciones. Un campo práctico de convivencia con los demás, donde vivencia y experimenta lo común, donde participa en una comunidad; un campo concreto de rutinas, de usos y costumbres, saberes y valores. Proporciona pertenencia, identidad, protección, seguridad, afecto, estima, valoración y reconocimiento.

3.2 Pobreza: conceptos y formas de medición

La pobreza y las diversas estrategias que se despliegan para su superación, son temas importantes en las agendas sociales, políticas y económicas de los gobiernos. Luego de arduos debates se ha llegado al consenso de considerar la pobreza como un fenómeno social altamente complejo y multidimensional respecto a sus causas y efectos. Estas discusiones han puesto como desafío de los distintos Estados el revisar y replantear los marcos conceptuales, estrategias de intervención y los instrumentos que se utilizan para abordar este fenómeno (MIDEPLAN, 2012).

La pobreza involucra una serie de privaciones que traen consigo diversos fenómenos negativos, dentro de ellos la desigualdad y la falta de oportunidades (MIDEPLAN, 2011), que como consecuencia afectan la calidad de vida y bienestar de la población. Su complejidad también se encuentra al momento de definirla, puesto que desde allí deben surgir formas de medición y de reducción de la misma. Por lo tanto encontramos que la definición que se atribuye a este fenómeno es fundamental para el diseño de políticas públicas (Kanbur y Squire, 1999).

Respecto a la definición de pobreza, esta ha sido elaborada sistemáticamente desde finales del siglo XIX, sin embargo, en las últimas dos décadas es donde se han desarrollado importantes transformaciones a su definición (MIDEPLAN, 2011). La ampliación del concepto ha desarrollado desde la pobreza basada en variables económicas, ingreso y consumo, a otras que han integrado diversas dimensiones del mundo de la vida de las personas, a saber: condiciones de salud, alfabetismo, vulnerabilidad, entre otros (MIDEPLAN, 2011).

3.2.1 Definiciones Clásicas del fenómeno Pobreza

Si realizamos una revisión histórica sobre la conceptualización de la pobreza, encontraremos que las primeras definiciones, aquellas denominadas clásicas, tienen estrecha relación con variables económicas. De acuerdo a ello, Grupo de Rio (2007) señala que desde un principio la pobreza se ha relacionado con los recursos económicos, es decir, el ingreso ha permanecido siempre en el centro del significado del concepto. Desde esta mirada, la pobreza ha sido entendida primeramente desde la *subsistencia*.

La subsistencia hace alusión a la condición física óptima que debe tener un ser humano; desde esta mirada aquellas familias que no cuenten con los ingresos suficientes para obtener lo mínimo necesario para mantener la eficiencia física, son consideradas pobres (Rowntree, 1901 en Grupo de Rio, 2007). Si bien esta definición también considera variables como vestuario o condiciones de habitabilidad, entre otras, éstas ocupan un ítem muy pequeño, ya que la alimentación representa la mayor proporción para la supervivencia de las familias. El uso de la palabra subsistencia para definir la pobreza fue posteriormente criticado por Twnsend (1979), puesto que dentro de este enfoque las necesidades humanas son interpretadas como necesidades meramente físicas, es decir, alimento y abrigo, más que como necesidades sociales. A pesar de ello, el enfoque de la subsistencia ha sido posteriormente utilizado, de hecho el Banco Mundial (BM) destaca que las personas pobres son aquellas que viven con menos de un dólar al día (Boltvinik, 2011). Esta definición deja entre ver primero la concepción de ser humano que tiene esta organización, al reducirlo a una categoría animal, ya que en el mejor de los casos un dólar alcanzaría únicamente para mal nutrir a una persona (Boltvinik, 2011), y segundo como mencionaba Twnsend (1979) esta mirada de la pobreza excluye aquellas necesidades que están fuera de la esfera física.

Lo rescatable de esta forma de entender la pobreza, es que a partir de ella surge el concepto *pobreza absoluta*. Este enfoque considera que una familia es pobre, cuando sus ingresos o sus gastos agregados son inferiores a un valor equivalente al necesario para la subsistencia (MIDEPLAN, 2002), definición que permite un abordaje y tratamiento más sencillo del fenómeno.

Desde esta definición de pobreza deriva la segunda conceptualización sobre el concepto, haciendo alusión a la insatisfacción de las *necesidades básicas*. Las necesidades básicas incluyen dos elementos basales: a) requerimientos mínimos que necesita una familia para consumo privado: alimentación adecuada, techo, abrigo y equipamiento domestico- y b) servicios esenciales: salud, transporte público, educación, entre otros. En la medida que algunos de estas necesidades no pudiesen cumplirse, las personas se encontrarían en situación de pobreza (Grupo de Rio, 2007). Por lo tanto la pobreza bajo esta perspectiva daría cuenta de una imposibilidad de algunas personas para acceder a la satisfacción ciertas necesidades, quedando así marginadas de algunos ámbitos de participación de la Sociedad (Feres y

Mancero 2001). Si bien esta mirada de la pobreza incorpora también parámetros del concepto anteriormente, esta nueva visión incorpora otros elementos, destacando que las personas no solo requieren de alimentos, sino que también necesitan cubrir otras necesidades (Grupo de Rio, 2007). Desde este modelo se desprende la medición de las Necesidades básicas insatisfechas (NBI), método que intenta establecer los umbrales de consumo asociados a la satisfacción de una o más necesidades básicas, indagando si en el hogar estipulado se logran satisfacer, analizando las condiciones y productos realmente consumidos. De este modo se acuerda que una unidad familiar es pobre si no alcanza los mínimos correspondientes a alguna necesidad básica (Feres y Mancero 2001).

3.2.2 Definiciones que amplían el concepto.

A partir de las anteriormente señaladas conceptualizaciones en torno a la pobreza y sus manifestaciones, se generó una discusión sobre la idea de un piso mínimo de bienestar, surgiendo un primer debate en torno a lo constitutivo de una persona en situación de pobreza. Desde ahí se planteó la interrogante acerca de si una persona es pobre porque no alcanza un nivel mínimo de bienestar o, porque posee un nivel de bienestar inferior a la mayoría. Así se genera un nuevo enfoque que busca definir este fenómeno, la *pobreza relativa*, el que sigue los postulados anteriores donde el concepto se define a partir de carencias materiales, medidas monetariamente (a través de ingresos), pero discrepa en torno a sus fundamentos. Plantea así que la génesis de estas necesidades no es de orden fisiológico, sino más bien determinadas culturalmente. Esta forma de definir pobreza utiliza como medición las líneas de pobreza relativa, que toman como referencia para establecer los mínimos aceptables lo que una sociedad determinada considera como un nivel mínimo de vida (MIDEPLAN, 2002).

La principal crítica a estas miradas de la pobreza, es que es un concepto definido desde el consumo. Según Elizalde, Martí & Martínez (2006) desde esta perspectiva se considera a las personas como *hombres necesitados*, así entonces la condición humana queda reducida por la dependencia a bienes y servicios. Sin embargo esta forma de definir pobreza a través de la variable ingresos, posee ventajas innegables para abordar correctamente este fenómeno. Una de ellas es que permite medir y cuantificar a las personas que se encuentran en situación de pobreza, logrando así comparar y monitorear su desenvolvimiento en el transcurso del tiempo; así también permite diseñar estrategias orientadas a los grupos que están en esta condición (MIDEPLAN, 2002).

Dado que los enfoques anteriormente mencionados no son totalmente aceptados como un piso único para conceptualizar este fenómeno, ya que se centran principalmente en la variable ingresos, han surgido una serie de enfoques que buscan enriquecer y complejizar aún más el concepto.

En esta línea un enfoque que busca ampliar las nociones de pobreza y que realiza una crítica al fenómeno entendido sólo desde la variable ingresos, es el desarrollado por Amartya Sen, el enfoque de Capacidades y realizaciones, que opera bajo la premisa de considerar el ingreso como un medio y no un fin. Por lo tanto el ingreso permitiría la oportuna realización de una capacidad, pero lo esencial es la capacidad en sí misma (Olavarría, 2001).

Según Sen (1995), la pobreza actuaría en la carencia de algunas capacidades, o bien en la falta para funcionar o lograr ciertas oportunidades fundamentales para el desarrollo humano que permitirían vivir con dignidad, libertad y autoestima, siendo así estas capacidades intrínsecamente importantes, mientras que el ingreso sería un medio instrumental. Las realizaciones relevantes para llevar a cabo una cuantificación de la pobreza considerando este paradigma van desde un plano netamente físico, como la alimentación saludable, hasta un polo más abstracto como son las relaciones sociales, participación, e inclusión. En este aspecto la pobreza contendría la carencia de oportunidades fundamentales para el desarrollo integral del ser humano, que permitirían vivir una vida saludable, longeva, creativa, logrando así un desenvolvimiento con libertad, autoestima y dignidad (Olavarría, 2001). A partir de este enfoque se han desarrollado índices para cuantificar la pobreza como el Índice de Desarrollo Humano y el Índice de Pobreza Humana, mediciones que son altamente utilizadas por algunas organizaciones latinoamericanas que trabajan en pos de la superación de la extrema pobreza (MIDEPLAN, 2002).

Desde esta línea se han ido desarrollando nuevas definiciones de pobreza, a partir del estudio de otros fenómenos sociales. Un enfoque que ha estado en boga últimamente es el de la *Exclusión social*, el cual comprende

Los mecanismos a través de los cuales personas y grupos son despojados de la participación y titularidad de los derechos sociales, o como un proceso que excluye a

una parte de la población del disfrute de las oportunidades económicas y sociales. (Davis y Gacitúa, 2000, p.14).

Así este fenómeno se plantea como un concepto complementario a la pobreza, permitiendo tratar aspectos relacionados con ésta que no están necesariamente ligados a la falta de recursos, aportando principalmente con una descripción de las características y consecuencias sociales del fenómeno. Según Olavarría (2001) desde este enfoque se comprende a la pobreza como la falta de recursos para participar activamente en la sociedad y alcanzar un nivel de bienestar consensuado por la mayoría. Desde este enfoque se intenta ampliar e integrar el concepto pobreza, esquematizándola más allá de elementos puramente materiales, agregando las formas de desventaja social y el acceso desigual a servicios esenciales.

Conocer estos aportes conceptuales que se sitúan como definiciones de pobreza, permite ampliar las nociones y variables que componen este fenómeno, y demuestra también que la pobreza además de ser una situación se expresa en las relaciones. Ello implica que para lograr su erradicación los esfuerzos deben ir por modificar no solo las condiciones de pobreza de quien es víctima, sino también relaciones sociales. Así se ha comprendido que la pobreza es un fenómeno que debe ser abordado multidimensionalmente. Al respecto, la Fundación para la Superación de la Pobreza (FSP), plantea que la pobreza “es un fenómeno multifactorial en sus causas, multidimensional en sus manifestaciones, multiearquetípico en sus expresiones socioculturales” (FSP, 2014, p.20). Así se comprende que la pobreza no debe ser abordada como una problemática unicausal, dado que se expresa como un fenómeno multifactorial, producido en un contexto relacional (Olavarría, 2001).

3.3 Protección Social: aproximaciones al concepto

La comprensión de las medidas y estrategias que experimentan los Estados al momento de abordar temas sociales tales como la pobreza, la vulnerabilidad social, entre otros, es posible a través del análisis de los modelos de política pública a la base. En tal sentido una de las alternativas que permite ampliar la comprensión del Programa Familias, destinado a la superación de la pobreza, es reconocer que este corresponde a una forma de materialización de la Protección Social chilena. Es por esto necesario realizar una identificación y revisión de su definición y modelos que han predominado en la política pública, para asimismo comprender el tipo de política social que se ha priorizado desde el Estado chileno.

La Protección Social ha sido definida por diversos autores y por tanto de múltiples formas. En relación a las definiciones proporcionadas por entidades internacionales. El Banco Mundial destaca que la Protección Social -de ahora en adelante PS- corresponde a un “conjunto de intervenciones que buscan disminuir la vulnerabilidad de los individuos pobres, familias y comunidades a través de un mejor manejo del riesgo” (Banco Mundial, 2001, p.4). Más tarde Ramírez y Acosta (2004) complementan esta definición al precisar de dónde provienen las intervenciones, puesto que señalan que la PS “corresponde a un conjunto de intervenciones provenientes desde el Estado para prevenir, mitigar y enfrentar la reducción de vulnerabilidad de los hogares” (p.25).

Por otro lado Holzmann y Jorgensen (2000) reiteran que estas medidas provienen del sector público, pero al mismo tiempo complementan la definición de PS al incorporar un nuevo concepto, *manejo social del riesgo asociado a la pobreza*, puesto que ellos definen PS como “un conjunto de intervenciones públicas para asistir a las personas, hogares y comunidades a mejorar su manejo del riesgo y proporcionar apoyo a quienes se encuentran en la extrema pobreza” (p.3). A diferencia de los conceptos anteriores, esta propuesta incluye el riesgo como variable importante, complejizando y ahondando en la definición de protección social.

Al realizar un análisis de estas definiciones se puede desprender que todas poseen elementos en común. Dentro de ellos, que la PS corresponde a un conjunto de intervenciones públicas que provienen desde el Estado, con el objetivo de apoyar a las personas y sus familias a manejar los riesgos a los que están expuestos producto de situaciones que implican

vulnerabilidad. Asimismo las definiciones anteriormente mencionadas ratifican que la PS esta principalmente dirigida a personas en situación de pobreza, para ayudarlas a manejar situaciones críticas asociadas a esta condición.

3. 3.1 Modelos de Protección Social

En Latinoamérica durante las últimas décadas se han implementado modelos teóricos y propuestas que buscan asentar sistemas de PS (Mejía y Franco, 2007). Según Fleury y Molina (2000) “Al tratar los modelos de protección social, uno tiene que considerar que se trata de tipos ideales, o sea que aunque sus características hayan sido abstraídas de los casos históricos en las realidades concretas coexisten las características de los diferentes modelos” (p.6), es decir en las distintas formas de aplicar protección social, podemos encontrar el predominio de uno de estos modelos.

En la literatura es posible encontrar tres modelos de protección social: *Asistencia Social*, *Seguro Social* y *Seguridad Social*. Estos modelos actúan como consecuencia de supuestos ideológicos y valorativos, encontrados al alero de la articulación política y jurídica del Estado, la sociedad y el mercado (Gamboa, 2013).

Según Fleury y Molina (2000), el modelo de *Asistencia Social* actúa en un contexto socioeconómico donde el mercado es auto regulado y está exento de intervenciones. En este sentido las necesidades de los individuos están mediadas por intereses individuales y las capacidades generadoras de ingresos de cada persona. Los autores refieren que este modelo opera bajo un paradigma particular donde los valores primordiales son el individualismo, libertad de consumo, igualdad de oportunidades y competencia. Así se vincula con una lógica con énfasis centrado en el mercado y sus requerimientos, delegando la acción pública a un segundo plano, actuando de forma complementaria y compensatoria, primordialmente en casos donde se demuestra una incapacidad para cumplir con los estándares establecidos por el mercado. En estos casos la asistencia social actúa desde una perspectiva caritativa y educadora, tomando tareas de carácter temporal y puntual generando estructuras intermitentes y parceladas de atención social.

Una característica de este modelo es la poca diferenciación existente respecto a la acción pública y privada, poseyendo un carácter de voluntariado donde se intenta subsanar el fracaso social del sujeto. En este sentido se plantea la necesidad de organizar fondos dirigidos a la

asistencia social que actúen desde un enfoque compasivo e instructor (Gamboa, 2013). Según Mejía y Franco (2007) este modelo actúa desde una lógica punitiva y preventiva, desechando una perspectiva ligada a los derechos ciudadanos.

En América Latina, encontramos diversas formas de Protección Social basadas en este enfoque, los más regulares son las Redes Mínimas de Protección Social (RMPS) y el Manejo social del Riesgo. Las Redes Mínimas de Protección Social en Latinoamérica “surgen como programas asistenciales para los más pobres y vulnerables en respuesta a ‘la crisis económica y los programas de ajuste estructural que agravaron la pobreza y provocaron protestas en algunas ciudades’” (Mejía y Franco, 2007, p.478). Según Mesa (2000), existen tres tipos de RMPS: a) *Programas de Acción social*, como son los presentes en países como Costa Rica y México, b) *Fondos de Emergencia Social*, presentes en Argentina, Perú, Colombia, entre otros, y c) *Los Fondos de Inversión Social*, como es el caso de Bolivia y Chile. El financiamiento de estos programas se realiza primordialmente con recursos otorgados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), del Banco Mundial (BM), y la Agencia Interamericana de Desarrollo (AID).

Otra de las formas de protección social enmarcadas en este enfoque es el Manejo Social del Riesgo, que surge como propuesta del Banco Mundial, en este enfoque plantea que “todas las personas, hogares y comunidades son susceptibles de múltiples riesgos naturales y antrópicos altamente relacionados con la pobreza” (Mejía y Franco, 2007, p.478). En este modelo la protección social es comprendida como intervenciones públicas, preparadas para amparar a personas, hogares y comunidades que se encuentran en situación de pobreza y así lograr mejorar el manejo que tienen de los riesgos que los aquejan, proporcionando apoyo para los que encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad económica (Holzmann y Jorgensen, 2003).

Existen diversas críticas a esta forma de aplicar protección social, principalmente se plantea que emergen como una política social en respuesta al fenómeno de la pobreza donde el rol de Estado en cuanto al bienestar social se ciñe al combate de ésta. Asimismo se ha planteado que poseen un carácter mitigador y paliativo, por lo tanto no logran una protección amplia e integral de la población que se encuentra en condición de vulnerabilidad social y pobreza (Sojo, 2003; Mejía y Franco, 2007).

Otro de los modelos de protección social es el de *Seguro Social*, el cual se encuentra fuertemente influenciado por los fundamentos del seguro privado y el modelo sanitario alemán planteado por Bismarck (Fleury y Molina, 2000). Así una de sus características esenciales es el enfocarse en los grupos ocupacionales, a través de una relación contractual sancionada por el Estado, siguiendo un esquema de interacción entre la política pública y la inserción laboral. Si bien debido a sus orígenes posee una fuerte influencia de los ideales de universalismo y solidaridad, posee un componente meritocrático, dado que las compensaciones recibidas por los individuos están en directa relación con sus contribuciones. Así desde este modelo se proponen como supuestos relevantes la acumulación de reservas y la proporcionalidad entre beneficio y contribución (Mejía y Franco, 2007). Este modelo garantiza la mantención de los beneficios económicos de los trabajadores en circunstancias de inestabilidad laboral, asegurando la mantención de beneficios semejantes a los obtenidos en etapas de productividad mayor (Gamboa, 2013).

A diferencia del modelo anterior, el enfoque de *Seguridad Social*, plantea la idea de asegurar un piso mínimo de garantías sociales, que no están condicionadas por los aportes entregados por cada persona, sino más bien se encuentra ligado a las necesidades que éstas poseen (Holder, 2001). Como base de esta propuesta está la redistribución de beneficios, a través de la implantación de políticas sociales que intentan subsanar las desigualdades generadas por el mercado (Fleury y Molina, 2000).

Uno de los ejes centrales de éste modelo es la presencia del Estado como ente financiador y regulador. Ello permite una redistribución de recursos públicos a la generación y el mantenimiento de diversas políticas sociales, que se encuentran al alero de un principio de justicia social, y que buscan entregar a todos los ciudadanos un mínimo de garantías sociales comúnmente contractuadas (Fleury y Molina, 2000). Según Mejía y Franco (2007), este modelo ha sido implantado mayormente en países europeos, donde se incluyen prestaciones como el pleno empleo, acceso universal a servicios, políticas redistributivas en cuanto a ingresos, regulación de relaciones laborales, entre otras. Según los autores, en Latinoamérica y otras regiones del mundo se ha alcanzado este enfoque parcialmente, aplicando algunos de los mecanismos de protección social anteriormente mencionados de forma alternada.

Este modelo abre el debate en torno a cómo se debe implementar la protección social desde un enfoque que conecte los derechos humanos con las políticas sociales, a propósito que en años recientes en América Latina se ha presentado una apertura en cuanto al abordaje de la vulnerabilidad social, la exclusión y la pobreza. Al respecto se plantea una comprensión multidimensional en cuanto a los factores y causas que inciden directamente en las condiciones de vida de las personas, lo que conlleva a la concepción de la protección social como un derecho humano fundamental (Gamboa, 2013).

Estas nuevas reformulaciones conforman una responsabilidad ineludible por parte de los Estados, dado que comprende el asumir que la correcta implementación de las políticas sociales implica necesariamente el despliegue de enfoques integrales que aborden las problemáticas de manera unificada y coherente. Ello significa por lo tanto “una gestión intersectorial concebida como algo más que una coordinación o una simple conexión o agregación de sectores gubernamentales entre sí (y de estos con otros sectores)” (Cunill, Fernández y Thezá, 2013, p.2). Así desde diversos sectores en Latinoamérica se han ido desarrollando lineamientos para que tanto la protección social, como las políticas sociales adopten como un fundamento principal la colaboración y trabajo integrado ente distintos sectores tanto gubernamentales como privados, para lograr abordajes integrales a los fenómenos sociales.

Es por esto que la Protección Social adquiere un nuevo horizonte, “que incluye acciones de desarrollo y reformulación programática, fortalecimiento institucional y la generación y perfeccionamiento de instrumentos que sirvan al logro de sus objetivos” (MDS, 2014 p. 10). Resulta relevante que las acciones enfocadas en las necesidades y requerimientos de la población vulnerable estén centradas desde más de un dispositivo institucional, dado que la concepción colectiva de protección social está directamente interrelacionada con una gestión de control adecuada que abarque todos los factores de riesgo. Es por esto que actualmente en Chile el Sistema de Protección Social posee un carácter intersectorial “que consiste en un modelo de gestión conformado por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado” (MDS, 2014, p. 43). Encargándose de proveer que los principales agentes encargados de entregar prestaciones y servicios asociados al bienestar, lo hagan simultáneamente, en concordancia y complementariedad. En

otras palabras, “se trata de un modelo de gestión que coordina a las instituciones encargadas de entregar prestaciones sociales, para que funcionen en red” (MIDEPLAN, 2009, p.57).

3.3.2 Intervención en redes: una forma de abordaje integral a las problemáticas que rodean a la familia del Sistema de Protección Social chileno

Producto de los diversos cambios y transformaciones culturales, políticas y económicas de los últimos años, han surgido comunidades que se han visto enfrentadas a contextos caracterizados por factores de riesgo psicosocial y deprivación sociocultural, que refuerzan ciclos de exclusión, crisis y desesperanza. Desde este contexto, es que autores como Linares (1997) se han visto en la necesidad de teorizar respecto a las configuraciones familiares que toman forma en estas situaciones, entendiéndolas como *Familias multiproblemáticas*.

Linares (1997) señala que estas familias no presentan una problemática en particular, sino que una cadena de problemas y factores de estrés, entre los que se puede mencionar, alcoholismo, violencia intrafamiliar y depresión (Matos y Sousa, 2004). Estas dificultades se acrecientan cuando se suman problemáticas de carácter material, siendo así la pobreza un fenómeno que agravaría la calidad de vida de la familia multiproblemática (Rozas, 1999). Ello se debe a que este factor causaría efectos perjudiciales para sus miembros a nivel estructural (Gómez y Muñoz, 2007).

El concepto de Familia Multiproblemática sirve para dar cuenta de la complejidades a las que se ven enfrentadas las intervenciones sociales, como las llevadas a cabo por el Programa Familias, que trabaja con familias que presentan una gran diversidad de barreras que impiden su correcta inclusión social. Asimismo la intervención se vuelve más laboriosa en la medida que las acciones deben ser ejecutadas desde el sector público, ya que según Castillo (2009) este sector tiende a desarrollar acciones fragmentadas, centradas principalmente en las dimensiones micro de las problemáticas. Cada una de las dimensiones constituyentes de una persona, son atendidas de manera excluyente a través de servicios diferenciados, lo que provocaría finalmente una atención diseccionada (Castillo, 2009).

Frente a dichas complejidades, la intervención en red podría surgir como una alternativa a la hora de desarrollar espacios de complementariedad y sobre todo de construcción conjunta, para el tratamiento de problemáticas sociales complejas. En relación a lo planteado, es

importante adentrarse en los presupuestos teóricos que están a la base de la intervención en red.

Epistemológicamente, *intervención* hace referencia a la acción y efecto de intervenir; a la vez la palabra intervenir hace alusión a tomar parte de algún asunto, así como también interceder o mediar (Barranco, 2001). Estos planteamientos aplicados al área social, permiten comprender la intervención como una acción organizada y desarrollada con personas, grupos o comunidades, con el objetivo de acompañar y facilitar cambios orientados a aquellas situaciones que se constituyen como barreras para el desarrollo humano y la justicia social (Barranco, 2001).

Por otro lado, el concepto red podría entenderse como el escenario sobre el cual actúa la intervención. De acuerdo a Montero (2007) la red “es una estructura social que permite *difundir, obtener y actualizar, en la cual las personas y la sociedad encuentran apoyo y refugio, además de recursos*” (p.173). Asimismo Castillo (2009) reafirma que la red posee un carácter social, al destacar que las redes “representan una forma de interacción social, y que son espacios sociales de convivencia e interactividad” (p.152).

Por tanto, la *intervención en redes sociales* podría comprenderse como un conjunto de acciones y estrategias que se desarrollan y ejecutan sobre una red, sobre la que se identifican necesidades y problemáticas (Rizo, 2006 en Castillo, 2009). Esta definición es reafirmada por Martínez (2004) al señalar que la intervención en red corresponde a una estrategia conversacional, donde se desarrollan acciones por parte de un grupo de profesionales, cuyo propósito de esta unión radica en desarrollar operativamente estrategias de resolución de problemas y necesidades de una red social.

En términos prácticos, la intervención en red se entiende como una práctica en red, lo que significa que se desarrollan diversas estrategias y acciones entre una o más redes, sobre una red social que requiere de una atención complementaria. Las acciones se ejecutan en el marco de una intervención en red, son llevadas a cabo por profesionales de diferentes áreas, quienes no solo recogen y traspasan información, sino que además ponen en común sus recursos como un aporte diferencial. Para ello se requiere que la intervención en red se desarrolle bajo una lógica de *trabajo en red*, esto significa que las acciones deben ser colaborativas y

complementarias, tanto a nivel de recursos económicos como humanos. Según Ballester, et, al. (2010) el trabajo en red es más que una coordinación, es una articulación comunitaria; implica colaborar de forma estable y sistemática, para evitar duplicidades, competencias entre recursos y descoordinaciones, para así potenciar el trabajo en conjunto, con el único fin de mejorar la calidad de vida de las familias. En términos metodológicos, la metodología del trabajo en red corresponde a una manera efectiva de compartir información, de aprender de la experiencia del otro, es trabajar en equipo (Ballester, et. Al, 2010).

Marco Metodológico

4.1 Tipo de estudio

El estudio se realizó desde un marco exploratorio, en la medida que se levantó información sobre un ámbito poco estudiado en Chile, a saber, cómo los Apoyos Familiares del Programa Familia del Subsistema Seguridades y Oportunidades abordan las vulneraciones de derechos infantiles en familias de extrema pobreza. En esta línea, la investigación fue de corte cualitativo, puesto que su objetivo fue la comprensión del sentido elaborado por uno o varios sujetos en un contexto socio-histórico determinado (Quintana y Montgomery, 2006; Cornejo, Besoain y Mendoza, 2011). Desde esta metodología se buscó ahondar en el mundo de significados de los investigados, reconstruyendo el esquema con el cual observa y da sentido a la realidad (Canales, 2006).

4.2 Universo de estudio y muestreo

El universo teórico correspondió a todos los Apoyos Familiares del Programa Familias, dependiente del Subsistema Seguridades y Oportunidades del Ministerio de Desarrollo Social. La pertenencia a la Región Metropolitana, así como el sexo, fueron constantes.

El muestreo fue de tipo intencionado (Strauss & Corbin, 2002), cuyo acceso y factibilidad fue dependiente de las condiciones y recursos disponibles. El contacto fue realizado de manera directa con los Jefes de Unidad y/o los Apoyos Familiares del Programa Familias de cada municipalidad, cerciorándose de la ausencia de relación previa entre las tesistas y participantes.

4.3 Selección y tamaño de la muestra

La muestra estuvo conformada por los Apoyos Familiares del Programa Familias, dependiente del Subsistema Seguridades y Oportunidades del Ministerio de Desarrollo Social, ejecutado por 5 municipalidades de la Región Metropolitana de Santiago. Siguiendo la propuesta de Mejías (2000), la muestra cualitativa opera con un número reducido de casos representativos del universo muestral, cuya validez radica en la profundidad del conocimiento del objeto de estudio.

La muestra se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los participantes del estudio según comuna de trabajo

Estación	Huechuraba	Quilicura	San Ramón	Puente Alto
Paola	Valeria	Loreto	Andrea	Camila
(29)	(32)	(27)	(32)	(28)
	Sandra	Carla	Diego	
	(44)	(28)	(39)	
		Carmen		
		(33)		
		Marcos		
		(41)		

Nota: Los números entre paréntesis corresponden a las edades de los participantes.

Del total de 10 participantes, 8 fueron mujeres y 2 fueron hombres. Las edades fluctuaron entre los 27 años y los 44 años, existiendo un promedio de edad de 33,3 años. Quilicura fue la comuna con mayor número de participantes (4), seguidas por Huechuraba (2) y San Ramón (2), y posteriormente por Estación Central (1) y Puente Alto (1).

Originalmente la muestra contaba con profesionales de 10 municipios, sin embargo, sólo los de las 5 comunas nombradas se mostraron disponibles a participar. La principal razón por la cual las no participaron fue porque no hubo autorización de parte del Jefe de Unidad. A ello se suma el escaso tiempo con el que contaban para poder destinarle a la entrevista durante su jornada laboral.

4.4 Dispositivo de producción de datos

Se realizó una entrevista individual estructurada (Gaínza, 2006 en Canales, 2006) para cada uno de los participantes de la muestra, produciendo en total 10 entrevistas. A cada uno de los Apoyos Familiares se le convocó a una entrevista con el fin de indagar cómo abordan los casos de vulneración de derechos infantiles en familias de extrema pobreza desde sus estrategias de intervención.

La elección de la entrevista como método de producción de datos se sustenta en su capacidad para recopilar información de manera detallada (Fontana & Frey, 2005), a través de una conversación de carácter íntima que permite indagar sobre procesos sociales y culturales que los entrevistados han vivido (Taylor & Bodgan, 1996). De esta manera, la entrevista permite ahondar en las concepciones, pensamientos y creencias de los sujetos entrevistados, así como a las relaciones sociales asociadas al fenómeno de estudio (López & Deslaurier, 2011).

Durante el primer contacto con los participantes, se definió el día y la hora de la entrevista, así como también se le explicó los objetivos y alcance del estudio. Junto a ello, se le entregó un consentimiento informado que detallaba esta información, junto con solicitar la grabación de la entrevista, asegurando la anonimización de los datos y los fines estrictamente académicos de la investigación. Una vez que el consentimiento fue firmado, se le hizo entrega de una copia de éste y se prosiguió con la entrevista.

Finalizada la entrevista, se le agradeció al participante su colaboración con el estudio, y se le informó que durante las próximas semanas se le enviaría una copia de la entrevista, tiempo que varió de acuerdo a la velocidad de transcripción y disponibilidad de tiempo de las tesis.

4.5 Dispositivo de análisis

Cada una de las entrevistas fueron transcritas y anonimizadas con el fin de resguardar la identidad de los participantes. Para ordenar el material, se decidió agrupar las respuestas de cada uno de ellos de acuerdo a las preguntas de la entrevista. El objetivo de ello fue facilitar el proceso de análisis, favoreciendo los contrastes y similitudes entre respuestas.

Una vez que el material fue ordenado, éste fue sometido a un proceso de análisis cualitativo de contenido (Cáceres, 2003). Este análisis consiste en un proceso ordenado y sistemático de categorización de información orientado de acuerdo a un procedimiento teórico (Kohlbacher, 2005). Un aspecto central de este método es la creación de categorías, en la medida que éstas van designando el material a ser interpretado, siendo cuidadosamente creadas y revisadas durante el proceso de análisis (Kohlbacher, 2005). Desde este modelo, se realizó un procedimiento inductivo de categorías, es decir, se creó un criterio de definición de las categorías de acuerdo al material teórico y de la pregunta de investigación (Cáceres, 2003).

Resultados

5.1 Dimensiones del Acompañamiento Psicosocial

Este apartado tiene por objetivo obtener un marco a través del cual se puedan conocer las acciones que desarrollan los Apoyos Familiares, así como también caracterizar al sujeto de la intervención. Para ello se presentan las percepciones de los Apoyos Familiares en cuanto a su labor en la intervención y la importancia de la familia en este proceso, las que pudieron extraerse a partir de la siguiente pregunta: *Coméntenos respecto de las labores que usted desarrolla con las familias, en el marco de su trabajo como Apoyo Familiar.*

5.1.1 Labor del Apoyo Familiar en el Acompañamiento Psicosocial

Es importante comprender desde los relatos de los Apoyos Familiares, las acciones que ellos dicen desarrollar en el marco del acompañamiento psicosocial, para así observar las diferentes perspectivas asociadas a esta intervención. En este sentido, la labor principal que los entrevistados dicen realizar, tiene estrecha relación con ejecutar la metodología que existe a la base del acompañamiento psicosocial:

“A grandes rasgos, lo que hago es tratar de implementar la metodología del Programa, que ya viene diseñada de FOSIS” (Marcos, 2015).

“Nosotros tenemos que ir abordando ciertas temáticas en orden a esta metodología, en ese sentido nuestra labor es aplicar esa metodología” (Camila, 2015).

En términos concretos se puede comprender que las funciones que desarrolla el Apoyo Familiar se encuentran mediadas por el diseño metodológico del acompañamiento, el que contempla visitas en terreno, en el domicilio de las familias:

“La función del apoyo familiar es visitar en terreno, donde el trabajo es ir a la casa de las familias” (Paola, 2015).

“Nosotros trabajamos, vamos a terreno ya y vemos todo lo que es vulnerabilidad” (Andrea, 2015).

Es en este espacio donde se desarrollan acciones que buscan generar un vínculo de confianza entre el Apoyo Familiar y la familia, un vínculo que desde los profesionales es percibido como facilitador de las acciones que constituyen el acompañamiento psicosocial:

“Una labor importante también es poder hacer un buen vínculo con la familia, es decir generar esta capacidad de conectarnos con ellos y que ellos se conecten en nosotros y confíen en el fondo en nuestro trabajo y en lo que nosotros podemos hacer” (Camila, 2015).

“Claramente tú vas a la casa formas un vínculo con la familia, ya al abrirte la puerta es un acto de confianza” (Paola, 2015).

En el proceso de construcción de un vínculo entre el Apoyo Familiar y la familia, ocurren acciones que tienen relación con el conocimiento mutuo de cada uno de los actores de la intervención. En este punto, es importante resaltar que el Apoyo Familiar desarrolla acciones que develan un compromiso con la intervención, puesto que en el proceso de acompañamiento este no actuaría como un mero interventor, sino que también abriría un espacio de confianza, donde cada una de las partes genera espacios de conocimiento recíproco:

“Se hace un proceso de conocimiento, conocemos a la familia [y] ellos nos conocen a nosotros” (Diego, 2015).

Así también los Apoyos Familiares reconocen que las familias también logran desarrollar un vínculo y un interés por la intervención. Ejemplo concreto de ello es que éstas abren las puertas de sus hogares, permitiendo así a los profesionales entrar y trabajar las problemáticas que los aquejan desde el seno de su intimidad familiar:

“Claramente tú vas a la casa formas un vínculo con la familia, ya al abrirte la puerta es un acto de confianza entonces también depositan cosas en ti que no tienen que ver con el programa” (Paola, 2015).

“Es evidente cuando uno trabaja directamente con las familias en el hogar, nosotros vamos, estamos en la realidad misma que es su círculo más íntimo,

de las familias cuando uno hace un vínculo muy fuerte no esconde nada en el fondo, se muestran tal como son” (Camila, 2015).

Una labor considerada importante por los Apoyos Familiares, tiene relación con realizar las acciones pertinentes para que las familias puedan acercarse y comunicarse con la estructura de oportunidades, esto en relación a los objetivos y metas que éstas buscan concretizar a lo largo del acompañamiento psicosocial:

“Una labor principal es conectarlos con la estructura de oportunidades, es decir poder conectarlos a ellos con todas estas redes, no es cierto, que los rodea” (Camila, 2015).

“La idea es que en esos dos años la familia pueda ir avanzando en sus metas, eso implica también que nosotros logremos que la familia se vaya insertando en las redes y en los servicios que hay en la comunidad” (Sandra, 2015).

Al mismo tiempo es posible comprender que el Apoyo Familiar no sólo desarrolla las funciones que se explicitan en la metodología de la intervención, sino que también atiende las necesidades e inquietudes de las familias que son expresadas a través de las visitas domiciliarias:

“Nosotros tenemos que ir abordando ciertas temáticas en orden a esta metodología, en ese sentido nuestra labor es aplicar esa metodología, segundo, es también tratar otras temáticas de interés de las familias, ya nosotros nos vamos adecuando a la realidad de cada familia” (Camila, 2015).

“Como un agregado podríamos decirlo, ver temas que tienen que ver con el funcionamiento de la familia porque hay algunos casos que por metodología el FOSIS, o la metodología del FOSIS no aborda, pero que sin embargo existen problemáticas en las familias, las cuales uno igual se tiene que hacer cargo” (Marcos, 2015).

5.1.2 Familia y Acompañamiento Psicosocial

La familia que forma parte del Acompañamiento Psicosocial cuenta con características propias que la hacen formar parte de esta intervención. En este sentido, las situaciones que deben enfrentar los Apoyos Familiares en el marco del acompañamiento psicosocial tienen estrecha relación con la diversidad y la realidad de cada familia. Al respecto, los entrevistados destacan que:

“Cada familia es un sistema y es un mundo en sí misma, tiene distintas problemáticas, no es cierto, si bien hay algunas familias que se pueden parecer unas con otras, cada familia es una realidad en sí misma, es un sistema en sí misma.” (Camila, 2015)

“Pero como ustedes y yo conocemos las familias son muy dinámicas y no son estándar (...) hablar de familias es un concepto muy amplio porque hay muchos niños, divorcio, violencia intrafamiliar, consumo, te encontras con un sinfín de cosas” (Valeria, 2015).

A partir de estos relatos es posible comprender que la familia que forma parte del acompañamiento psicosocial, cuenta con estructuras diversas, transitan por situaciones particulares, comprendiendo así que no es posible hablar de una familia tipo, sino de familias con características peculiares. En este contexto, los relatos analizados dan cuenta que las familias poseen problemáticas diversas y en ocasiones naturalizadas dentro de sus pautas de comportamiento. Ello se traduce en que las familias muchas veces presentan dificultades para problematizar situaciones que les afectan e incluso muestran cierto desinterés por hacerlo:

“Porque ellos lo naturalizan todo el tiempo, para ellos es súper normal y ellos han vivido así y tienes que cachar que es una dinámica que se viene repitiendo hace años entonces ellos no logran percibir el daño que hay ahí” (Valeria, 2015).

“Nosotros llegamos a la casa nos encontramos con un abanico de cosas que, muchas veces están ahí presentes pero que las familias no las abordan, porque ya están naturalizados, les da como lo mismo” (Paola, 2015).

Por otro lado, la familia que transita por la trayectoria del acompañamiento psicosocial debe desarrollar acciones que tienen relación con los objetivos planteados por la metodología, que buscan identificar y potenciar los distintos recursos que posee.

“La familia tiene que identificar las metas, los sueños que ellas tienen para que se cumplan, que se cumplan a través del programa (...) la familia tiene que ir identificando los recursos que ellas tienen en distintos ámbitos, capital humano, capital social, físico y financiero ya” (Sandra, 2015).

En este sentido la metodología propone pasos que deben ir dando las familias para mejorar su calidad de vida, dentro de estos se encuentra el lograr fortalecer habilidades relacionadas con la autonomía, puesto que uno de los objetivos del Programa es que las familias logren desenvolverse de forma independiente en las distintas instituciones que prestan servicios pertinentes a sus necesidades.

“El programa seguridades y oportunidades [busca] como delegarle las responsabilidades a las familias, que ellos tienen que asumir acercarse a las instituciones, como que ellos solucionen las problemáticas” (Carmen, 2015).

“El objetivo en general es poder darles herramientas a las personas para que a través de sus propios recursos cierto, sean capaces de ir mejorando su calidad de vida” (Camila, 2015).

5.2 Vulneración de derechos infantiles en el Acompañamiento Psicosocial

Considerando la complejidad del contexto en el que se enmarca el acompañamiento psicosocial, y las diversas situaciones a las que se ven expuestas las familias dadas sus condiciones de vulnerabilidad social y pobreza, se consultó a los Apoyos Familiares sobre la posible existencia de casos de vulneración de derechos infantiles en familias pertenecientes al programa. Para ello se realizó la siguiente pregunta: *durante el proceso de acompañamiento que usted realiza, ha observado casos de vulneración de derechos infantiles*. Frente a dicha interrogante un número significativo de entrevistados señaló abiertamente haber pesquisado casos de vulneración de derechos infantiles dentro de la intervención que realizan. Dando cuenta que esta es una problemática común, una arista más

de la intervención con familias en situación de vulnerabilidad que ellos han debido visibilizar y enfrentar:

“Sí, se han observado, en mi sector sí (...) la vulneración de derecho de los menores y es un tema como yo les mencionaba súper recurrente y súper importante” (Camila, 2015).

“O sea yo creo que sí como no es algo que esta ajeno a esta realidad digamos” (Sandra, 2015).

Sin embargo, existen Apoyos Familiares que señalan no observar casos de vulneración de derechos infantiles, aun cuando las problemáticas que estos describen, legal y teóricamente constituyen vulneraciones de derechos. Este el caso del relato de Carmen, que si bien destaca que ha observado negligencias parentales, es enfática en señalar que estas no constituirían una vulneración de derechos infantiles, como sí serían los abusos sexuales y el maltrato físico hacia los niños y niñas:

“Sí, más que vulneración de derechos tiene que ver con negligencias, por ejemplo el tema de ser cautelosos con que los niños asistan al colegio, el tema que las mamás se preocupen de llevar al día sus controles en el consultorio, un poco eso, no me ha tocado conocer en las familias que yo tomé desde enero como problemas de abuso o de maltrato infantil, físico, por lo menos no he logrado identificar eso” (Carmen, 2015).

A través del relato de Marcos y Sandra, es posible evidenciar que existe una minimización de ciertos casos de vulneración de derechos infantiles, en la medida que los Apoyos Familiares describen estos hechos como vulneraciones a “medias”, puesto que según ellos faltarían elementos para su constitución como tal. Es posible observar mediante el relato de estos Apoyos Familiares, situaciones apremiantes donde la integridad de los niños y niñas se ve gravemente afectada, pero que sin embargo son descritas muchas veces de forma superficial.

“A ver, por lo menos en lo personal a mi no me ha tocado, me ha tocado mucho abandono de niños, pero abandono entre comillas porque finalmente

se hace cargo otra persona de la familia, puede ser la hermana mayor o la abuela” (Marcos, 2015).

“Hay como situaciones de negligencia, no se poh dejan a los niños encerrados en un cuarto, de repente no les da almuerzo cosas así” (Sandra, 2015).

5.2.1 Vulneración de derechos infantiles más frecuentes

Dada la confirmación de los Apoyos Familiares respecto de la existencia de hechos de vulneración de derechos infantiles, se indagó sobre la frecuencia con la que estos se presentan. Desde los relatos, las vulneraciones de derechos infantiles mayoritariamente mencionados fueron: negligencias parentales y ausentismo escolar.

En relación a las negligencias, los Apoyos Familiares principalmente describen que esta corresponde a una vulneración de derechos ejercida por los padres de los niños, que contempla desde la insatisfacción de necesidades básicas como la alimentación adecuada, vestimenta, hasta acciones que devalen desatención de aspectos afectivos y emocionales de los niños y niñas, por tanto estas omisiones implicarían la privación de protección y cuidado:

“A ver, básicamente como negligencias parental, no sé de repente las mamás no se hacen cargo, no son capaces de satisfacer ciertas necesidades básicas de los niños (...) Un poco abandono también, que los dejan más solos, de repente a cargo de otros adultos, quizá ellos no asumen su responsabilidad, no tan presentes” (Sandra, 2015).

“(...) niños que andan pidiendo en la calle, padres que no tienen las competencias parentales cierto” (Camila, 2015).

“Las familias que yo he visto se van las mamás (...), o sea tengo tres mamás que se han ido de la casa por droga que han dejado a los hijos con la abuela.” (Marcos, 2015).

Cabe destacar que la carencia de cuidados parentales puede influir en el desencadenamiento de otras formas de vulneración de derechos infantiles. En esta línea se reconoce que la falta de preocupación y desatención hacia los niños y niñas se puede materializar a través de acciones que propicien el ausentismo escolar:

“Más que nada como que los niños faltan, como que hay poca preocupación por la asistencia” (Carmen, 2015).

“Muchas veces los papás no los mandan al colegio, durante mucho tiempo” (Camila, 2015).

Por tanto, en la medida que las negligencias parentales corresponden a una de las vulneraciones de derechos infantiles más frecuentes, el ausentismo escolar se posiciona también como una temática recurrente y relevante de atender en la intervención:

“Yo creo que el que más se da acá, es la desescolarización, ese es como la principal vulneración de derechos, te encuentras con niños de segundo, tercero básico que no van al colegio, no van al colegio” (Valeria, 2015).

“Mira más que nada lo que yo he observado es el tema del ausentismo escolar y también el tema del cuidado” (Loreto, 2015).

5.2.2 Vulneración de derechos en la infancia: una consecuencia más de la pobreza

A través de los discursos de los profesionales consultados, se puede desprender que los contextos en los que ellos se desenvuelven -hogares marcados por la pobreza y privación de diferentes recursos- se tornan espacios favorecedores para la aparición de conductas catalogadas como vulneraciones de derechos infantiles. En este sentido Camila señala que:

“Es bastante evidente por así decirlo trabajar con familias en extrema pobreza, nos vamos a encontrar con este tipo de dimensiones (vulneración de derechos infantiles), que es evidente, que es más frecuente de lo que uno quisiera, sobre todo no es cierto en algunos lugares más que otros afortunadamente” (Camila, 2015).

Es recurrente encontrar dentro de los relatos de los entrevistados que la relación entre pobreza y vulneración de derechos no se encuentra explicitada. Sin embargo los casos que ellos relatan -que corresponden a casos de vulneración de derechos en los que debieron intervenir- sí existen condiciones de habitabilidad asociadas a la pobreza y exclusión que podrían incidir en el correcto ejercicio de los derechos de los niños y niñas:

“Condiciones básicas muy precarias, desde no tener un baño, no contar con alimentación, no tener una ventana en tu hogar, increíble, cuando yo recién llegue a esa familia sentía algo tan extraño y sabes que después a la tercera sesión que fui, me di cuenta que no tenía ventanas, claro, y es súper cuático, porque era una caja, como desarrollai a ese niño ahí (...)” (Valeria, 2015)

Las condiciones anteriormente descritas se encuentran relacionadas con condiciones de habitabilidad precarias, que de acuerdo a Valeria, inciden en el desarrollo integral de los niños y niñas que viven bajo condiciones de pobreza y vulnerabilidad. Asimismo es posible reconocer las manifestaciones más crudas de la pobreza, que guardan relación con la privación de recursos económicos para satisfacer necesidades básicas, como alimentación y vestimenta:

“Yo iba y no era casa poh, o sea basura por todos lados (...) basura por todos lados, los niños no aseados, las manos negras de la misma mamá, o sea imagínate como estaban los niños...yo vez que iba los niños estaban con suerte con una polera y un slip, no tenían zapatos, no tenían nada de vestimenta, no tenían qué comer” (Carla, 2015).

Relativo al mismo tema, pero desde otra lógica, Paola incorpora una dimensión que no fue mencionada por otros Apoyos Familiares, sin embargo tiene importancia, puesto que es una problemática que no se escapa de la realidad de las familias en situación de pobreza. Este el caso de situaciones de privación de recursos económicos producto del incumplimiento de algunos de los padres del compromiso legal de otorgar las condiciones necesarias para el mantenimiento de sus hijos.

“Es mucho que no tienen pensiones, donde el papa no les aporta o que les aporta esporádicamente, dónde el papa no tiene trabajo y pucha le sobro un poco y le da a los niños cuando no están con la pareja, entonces eso también puede verse como una vulneración en los derechos, porque es la mujer quien corre con todo el cuidado, los gastos, y no tienen ningún aporte económico y no puede trabajar porque cuida a los niños, entonces es un círculo” (Paola, 2015).

Por otra parte, a través de los relatos analizados, es posible comprender que la pobreza tiene diferentes formas de manifestarse, dentro de estas, el territorio y la comunidad pueden aparecer como espacios donde se generen condiciones de vulnerabilidad que incidan en el pleno ejercicio de los derechos de los niños y niñas.

“Y también el tema del entorno que también les afecta mucho a los niños, los niños pasan mucho en la calle y ven en el fondo cosas que no deberían ver”
(Loreto, 2015).

Los niños y niñas si bien se desarrollan en su espacio más íntimo -su hogar- también se desenvuelven en otros espacios, como por ejemplo el barrio. En este sentido los entrevistados señalan que existen contextos territoriales en los que es más visible la exclusión y la pobreza, y por tanto los casos de vulneraciones de derechos infantiles aparecen con mayor frecuencia. Así en los relatos se pueden distinguir sectores específicos de Santiago que los entrevistados reconocen como espacios donde se dan con mayor frecuencia casos de vulneración de derechos infantiles:

“Ya, en general me ha tocado en si el tema de vulneración de derechos de toda índole con los niños, yo lo primero que hago, converso con la familia, luego de conversar con la familia... pucha yo tengo hartas familias de la población (...) no sé si ustedes la ubican, es una población súper complicada acá en la comuna” (Carla, 2015).

“Acá en el Valle la Luna sí se ve mucho esto, el tema de la negligencia, la vulneración desde sus derechos, por ejemplo tengo familias en el sector (...) que es un sector acá más vulnerable y mis otras familias de villas como por ejemplo, bueno no sé si a ustedes la ubican, Los (...), que ya son de otra categoría, o sea son familias como entre comillas, un poco más acomodadas, tienen mejores condiciones” (Loreto, 2015).

5.3 El proceder de los Apoyos Familiares ante casos de vulneración de derechos infantiles

Producto de la presencia de hechos que se constituyen como casos de vulneración de derechos infantiles durante el proceso de acompañamiento, surgen acciones por parte de los

Apoyos Familiares para problematizar y dar atención a estos casos. Es por esto que frente a la pregunta: *en aquellas situaciones que has observado casos de vulneración de derechos infantiles, cuentas con una línea de acción, algún protocolo de atención o de derivación*, los entrevistados mencionaron principalmente dos líneas de acción: la conversación y derivación.

5.3.1 Conversación: un primer acercamiento

La conversación aparece como una de las primeras estrategias que utilizarían los Apoyos Familiares al momento de atender las vulneraciones de derechos, puesto que de esta forma podrían visibilizar y problematizar esta temática en conjunto con la familia:

“Trato de conversar con ellos el tema, para que ellos puedan en primera instancia tomar ellos el tema por sus propias manos ya, y cuando uno ve a lo largo de los dos años que el problema sigue, ya trata de pedir ayuda externa, pero sí, eso es lo que se hace” (Loreto, 2015).

“Hay casos en los que uno ve vulneraciones y todo, las familias igual entienden a través de la conversación (Loreto. 2015).

“Ya, en general me ha tocado en sí el tema de vulneración de derechos de toda índole con los niños, yo lo primero que hago, converso con la familia” (Carla, 2015).

Cabe destacar que la elección de este actuar está abocado a mantener el vínculo con familia y a generar la menor tensión posible con esta, puesto que de esto dependerían los resultados que pudiesen obtenerse de la intervención:

“Trato de buscar primero la alternativa, trato de llevarlo por la buena por así decirlo, cachay, porque yo necesito en esos dos años generar un vínculo con las familia ya, cuando no es mucho empiezo a presionar oye ya pero póngase las pilas con esto, y ya cuando, cuando no pasa nada, tengo deber de dirigirme a OPD” (Valeria, 2015).

“O sea se supone que somos un facilitador entonces si yo entro desde la criticas, desde la fiscalización de que está pasando entre tú y tu hijo, en vez

de poder que ella te entregue confianza para trabajar dos años, voy a producir un rechazo tal vez” (Diego, 2015).

5.3.2 Derivación: Dialogando con la red

Si bien la conversación aparece como una primera línea de acción para abordar la temática en cuestión, puede ocurrir que esta estrategia en ocasiones sea insuficiente. Ello da paso a una segunda línea de acción, que implica la intervención otros profesionales, materializándose a través de la derivación y denuncia de este tipo de casos a instituciones correspondientes:

“El conducto regular que nosotros utilizamos de derivar hacia la OPD cuando hay vulneración de derechos, y manejamos una ficha de derivación” (Sandra, 2015).

“Lo que si hacemos son derivaciones donde uno indaga y se percata que hay algo raro, que hay negligencia muchas veces de parte de la familia y lo que se hace son derivaciones” (Valeria, 2015).

Este tipo de acción podría calificarse como la más aceptada y reconocida por los Apoyos Familiares, dado que a través de esta y dependiendo de la gravedad de los casos, es posible generar acciones complementarias que permitan restituir los derechos vulnerados de los niños, asimismo este acto aparece como una obligación profesional.

“Todos tenemos distintos procedimientos, tenemos distintas formas de hacerlo, nosotros como Apoyo Familiar tenemos la obligación de hacer la denuncia, ya (...) pero siempre es fundamental primero poner la denuncia, porque sin la denuncia no hay nada que se pueda hacer” (Carla, 2015).

Por otro lado, existen profesionales que a través de sus relatos dan cuenta que desde su labor como Apoyo Familiar no existirían acciones particulares en relación a este tipo de casos, argumentando que no hay una línea técnica por parte del programa que guíe su actuar y tampoco una formación especializada en la temática:

“Tal vez denunciar era lo que más uno podía hacer, como así como que tengamos protocolos de hacer esto, esto otro yo creo que no hay (...) nosotros

nos regimos mucho por una norma técnica, que tiene que ver con la metodología del programa, no con temas que tengan que ver con intervención en crisis” (Diego, 2015).

“Es como el programa no se enfoca en visualizar la vulneración de derechos (...) si hay casos como te digo en los que uno percibe que hay faltas de la familia y que uno en ese sentido hace redes porque nosotros no somos las capacitadas para entrar en esa área, porque yo no voy a abrir un proceso que no voy a cerrar que no tengo las herramientas ni recursos” (Paola, 2015).

Sin embargo, y a pesar de los argumentos que dan, es posible observar que ambos Apoyos Familiares realizan acciones frente a casos de vulneración de derechos infantiles – especialmente en la segunda línea de acción-.

5.4 Metodología del programa Familias y vulneración de derechos infantiles: una relación ausente

Mediante el relato de los entrevistados, podemos observar que la metodología del programa Familias no proporciona orientaciones técnicas sobre cómo se deben abordar los casos de vulneraciones de derechos que se presentan durante el periodo de acompañamiento. Frente a la pregunta: *¿Recibes recomendaciones técnicas o asesorías respecto a cómo deberías actuar ante casos de vulneración de derechos infantiles?*, encontramos las respuestas aportadas por Carmen y Camila, las que representan una tendencia dentro de los discursos de los profesionales entrevistados:

“Desde la fecha que estoy yo, acá no (...)” (Carmen, 2015)

“No está visibilizado desde la metodología, en la metodología en ningún momento se da cabida para ese trabajo por ejemplo” (Camila, 2015).

Dicha situación queda clarificada al momento de indagar sobre la existencia de protocolos de intervención, pautas de derivación o registros que permitan desarrollar acciones unificadas respecto del abordaje de casos de vulneraciones. En estos casos, se observó que los Apoyos Familiares desde el programa, no reciben las herramientas anteriormente mencionadas:

“No, no hay ningún informe, ni ningún protocolo que a nosotros nos indique esto es lo que ustedes tienen que hacer cuando detectan vulneración de derechos, desde el mismo programa no existe eso (...) las herramientas que el programa nos entrega para poder abordar esto, son prácticamente nulas” (Camila, 2015).

“Entonces los protocolos como les digo no vienen desde el programa vienen de nuestras redes” (Paola, 2015).

“Se deriva a OPD o se trabaja con la señora tal o cual temática qué se yo, pero así como un protocolo para registrar situaciones específicas y puntuales desde el FOSIS no” (Sandra, 2015).

“No, no hay ningún protocolo, es una metodología de trabajo donde se trabaja de una manera y donde es eso lo que a mí me supervisan” (Paola, 2015).

Estos relatos dan cuenta que desde el Programa Familias no existen lineamientos específicos para que los profesionales puedan abordar de alguna manera los casos de vulneración de derechos que encuentren durante su intervención, puesto que como relatan los entrevistados no cuentan con orientaciones desde la metodología que visibilicen estos casos.

5.4.1 Metodología del Programa Familias: limitaciones para abordar casos de vulneración de derechos infantiles

Desde el diálogo expuesto por los entrevistados, es posible extraer dificultades asociadas a la metodología de trabajo que complejizan las acciones que podrían desarrollar los Apoyos Familiares al momento de atender los casos de vulneración de derechos. Estas complejidades se podrían generar por dos supuestos, por un lado la poca o nula visibilidad que se les otorga a los casos de vulneraciones de derechos desde el programa Familias y a otras temáticas atinentes a las familias en situación de pobreza, y por la rigidez que caracteriza las sesiones de acompañamiento psicosocial. En este sentido Carla destaca que como Apoyos Familiares

deben centrar su labor en cumplir con la realización de las sesiones, lo que no dejaría espacio suficiente para atender situaciones emergentes de importancia a nivel familiar no contempladas dentro de la metodología:

“Como que lo que yo puedo ver es más que nada el tema de hacer las sesiones, cumplir con los objetivos y eso, pero cosas como realmente importantes en sí, que pasan dentro de las familias, no se está tomando en cuenta” (Carla, 2015).

Por otro lado, algunos Apoyos Familiares señalan que dentro de las limitaciones que presenta la metodología del programa, se encuentran asociadas a la rigidez de las sesiones y sus tiempos:

“Nos encontramos con esta disyuntiva muchas veces de que tenemos que abordar una temática, tenemos que trabajar con una metodología que no nos permite muchas veces, que nos dificulta el poder trabajar otras temáticas como estas, por ejemplo que son muy envolventes en la familia (...) cuando uno tiene caso de vulneración de derecho grave, no da cabida para trabajar una metodología, no da cabida para decirle señora analicemos sus recursos” (Camila, 2015).

“Es muy difícil para nosotros retomar la metodología porque de repente, es una metodología súper estructurada, cuadrada, entonces nosotros lo que tenemos que hacer cuando vamos, ellos nos cuentan todo entonces ahí nosotros tenemos que centrar la metodología y ver el tema, apoyar la otra parte también” (Andrea, 2015).

La metodología del Programa se presenta a través del discurso de los Apoyos Familiares como rígida y estructurada, situación que limita el actuar de estos profesionales, al no contar con el espacio y tiempo suficiente para prestar atención a las diversas problemáticas de las familias usuarias. En relación a esto, Valeria deja entre ver a través de su relato, que la metodología parece no dar respuesta a las complejidades de las situaciones familiares; generando con esto que el profesional desista de utilizarla, dejando a su criterio la forma de abordaje, lo que conlleva finalmente a la elaboración de otras estrategias.

“Tú no puedes aplicar esa metodología con todas las familias, son muy pocas con las cuales yo aplico metodología, porque tu llegai a la casa y te encuentras con crisis, con familias desbordadas (...) hay muchos niños, divorcio, violencia intrafamiliar, consumo, te encontrai con un sinfín de cosas, entonces yo no puedo ir donde la familia y decirle oiga hoy día vamos a trabajar los sueños” (Valeria, 2015).

La falta de visibilización de esta temática desde el programa Familias, se expresaría no sólo a través de la falta de orientaciones técnicas formales de parte del programa, sino también por la ausencia de capacitaciones abocadas a la temática infancia:

“Yo me acuerdo que el año pasado nos hicieron una capacitación que tenía que ver con primera infancia ya, pero como de estimulación un poco eso, pero más allá del tema de los derechos de los niños, vulneración de derechos no” (Sandra, 2015).

En este sentido, se podría pensar que existe escases de conocimientos necesarios y actualizados respecto de las vulneraciones de derechos infantiles por parte de los Apoyos Familiares, vulneraciones que pueden presentarse en las familias usuarias del programa.

Ahora bien, Diego y Carmen -quienes poseen una trayectoria mayor en este programa- aseguran que en versiones anteriores recibieron conocimientos y herramientas necesarios para ahondar en la temática de vulneración de derechos, sin embargo en la actualidad esto ya no ocurre:

“Cuando era el programa Puente habían hartas capacitaciones de reforzamiento lo que tenía que ver con eso, con violencia intrafamiliar, de cómo se llama, como muchas cosas de como poder ir interviniendo eso, en el Puente nos llevaban hartos a capacitación, eran programas de ayuda, que sé yo de FOSIS, del ministerio, del SERNAM también, fuimos varias veces, pero ahora no” (Diego, 2015).

“Entrevistadora: Y cuando trabajaste en el Puente?”

Carmen: Sí, lo que pasa es que ahí era distinto, porque ahí había un formato, una ficha, un nexos con la asistente social de la OPD” (Carmen, 2015).

5.4.2 Estrategias de los Apoyos Familiares a propósito de las dificultades metodológicas, para atender casos de vulneraciones de derechos infantiles

De acuerdo con lo expresado anteriormente, respecto a las dificultades metodológicas que enfrentan los Apoyos Familiares para tratar casos de vulneración de derechos infantiles -las que se expresan en una carencia de lineamientos y orientaciones-, los Apoyos deben utilizar caminos y recursos alternativos a la planificación oficial de la intervención. Dentro de estas, está el dar prioridad a temáticas urgentes y relevantes para las familias, dejando de lado la metodología.

“Armas un poco el crucigrama, que era un poco lo que tú me preguntabas antes, que haces, converso experiencias con otras chiquillas, empezar a darle con eso, chao metodología, vamos, yo necesito que los niños estén en el colegio, los niños tienen problema de asistencia, necesito que este chico vaya a un tratamiento médico, que pasa con eso de la deficiencia mental que esta hace tanto rato” (Valeria, 2015).

En esta misma línea, es posible identificar que los Apoyos Familiares visibilizan como una estrategia la reflexión en conjunto con el equipo de intervención, instancia que resulta relevante en la medida que cada uno de los que compone el grupo, aporta conocimientos para abordar las complejidades asociadas a las vulneraciones de derechos infantiles:

“Ahora hace poco conversaba con una compañera que es apoyo laboral de un caso que tenemos entre las dos donde hay como situaciones de negligencia” (Sandra, 2015).

“Buscamos orientaciones entre nosotras mismas, vemos los casos, esta (...) que es nuestra jefa de unidad, le decimos (...) tengo este caso y ya veámoslo entre las dos, siempre vas a necesitar de otro apoyo, de todas maneras” (Valeria, 2015).

La complejidad de los casos de vulneración de derechos infantiles que se dan el marco del acompañamiento psicosocial es alta, esto se ve reflejado en el relato de Valeria, quien señala

que muchas veces los conocimientos teóricos que poseen como profesionales son insuficientes al momento de dar respuesta a estas temáticas. Es por esto que surge la necesidad de una reflexión conjunta que aporte distintas perspectivas

“Por mucho que la universidad de enseñe en base a teorías la práctica es distinta entonces también buscamos orientaciones entre nosotras mismas vemos los casos, esta (...) que es nuestra jefa de unidad, le decimos (...) tengo este caso y ya veámoslo entre las dos, siempre vas a necesitar de otro apoyo, de todas maneras” (Valeria, 2015).

Asimismo y frente a la falta de orientaciones para ahondar en este tipo de temáticas, los Apoyos Familiares identifican recursos propios que se transforman en una herramienta al momento de abordar casos de vulneraciones de derechos infantiles. Dentro de estos encontramos la adquisición de conocimientos asociados al tratamiento de la infancia a través experiencias laborales previas, en las cuales existía vinculación con entidades públicas y programas sociales relativos al tema:

“Afortunadamente en mi pega anterior trabajé mucho este tema de infancia, con infractores de ley, entonces ahí también me ayudo harto el saber hacer” (Valeria, 2015).

“Básicamente la experiencia que he tenido yo... lo que pasa es que yo trabajé bastante tiempo acá en social y acá en social yo estuve a cargo de hartas cosas, estuve viendo el tema de tribunales, harto tiempo, es por eso que me manejo bien como en el protocolo que se debe hacer en el tema de vulneración de derechos o cualquier otra cosa” (Carla, 2015).

“Nosotros tenemos siempre reuniones, por ejemplo yo estoy en la red de infancia de la comuna, que es el Chile Crece Contigo, tenemos contacto con la OPD, con la ludoteca” (Loreto, 2015).

5.4.3 Ética profesional ante casos de vulneración de derechos

Es posible comprender a través de los relatos de los Apoyos Familiares, que la forma e importancia que se le otorga a los casos de vulneración de derechos infantiles está

estrechamente relacionada con un compromiso moral-profesional y la responsabilidad asumida con las familias durante el periodo de la intervención.

Algunos entrevistados destacan que atender este tipo de casos responde a un deber humano y profesional, puesto que ésta es una temática de alta complejidad que afecta directamente a los niños y niñas:

“No puedes omitir esas cosas por ética, por ser profesional no puedes hacer ojos ciegos y decir yo vengo a aplicar la sesión fírmeme y mire tratemos estos temas y chao. El programa no te lo exige pero yo creo que si” (Paola, 2015).

“Entonces aun así nosotros tratamos y somos muy cuidadosos en abordar esos temas, o sea más allá de la metodología nosotros por un tema ético profesional humano tratamos de ver esos temas sobre todo cuando hay niños” (Marcos, 2015).

Atender los casos de vulneración de derechos infantiles durante el periodo de acompañamiento psicosocial estaría principalmente dado por el deber profesional de cada Apoyo Familiar. Sin embargo, igualmente se daría por las características del trabajo del Apoyo Familiar, puesto que es este quien está presente en el cotidiano de las familias, es quien observa y contiene frente a situaciones familiares complejas:

“Absolutamente, nosotros no podemos obviar este tipo de cosas, porque nosotros estamos in situ con las familias, nosotros estamos ahí con las familias, nosotros vemos muchas veces como las familias se ponen a discutir y ahí mismo hay niños y llorando por ejemplo, nosotros vemos como el niño no está bien vestido, en el sentido que no anda, está lloviendo y anda sin zapatos por ejemplo” (Camila, 2015).

“Sí, obviamente que sí, uno tiene que estar ahí, cuando te gusta la pega la haces, cuando no te gusta y estudiaste por estudiar (...) tú tienes que estar como constantemente con las familias, sobre todo en este trabajo estar con ellos, apoyándolos, entonces es súper importante que ellos se sientan

apoyados, porque son personas que aparte de carencias económicas, tienen varias problemáticas, entonces uno tiene que estar ahí (Andrea, 2015).

Otra expresión de este compromiso ético profesional de los Apoyos Familiares para abordar estos casos, es la postura respecto del internamiento de los niños y niñas, señalando esta como una opción poco viable, puesto que la familia posee un valor trascendental en el cuidado de los niños y niñas. Por lo tanto las acciones que puedan tomar para intervenir los Apoyos Familiares, van a estar guiadas principalmente por un principio rector que sobre pone ante todo el bienestar de los niños y niñas, ejemplo de esta postura, es lo señalado por Valeria y Camila:

“Sin embargo si uno piensa un poco en el mal menor a mi punto de vista siempre va a ser mejor que los niños estén a cargo de un adulto responsable de la red familiar, que la red SENAME por ejemplo” (Valeria, 2015).

“La idea es que principalmente si nosotros podemos mantener dentro de lo que nosotros vemos al niño con su familia o con algún familiar, ese va a ser siempre nuestra guía, es decir siempre se evita la institucionalización de los menores, ya nosotros como que trabajamos harto en eso, siempre tratamos de buscar cierto, los recovecos ahí, otras alternativas” (Camila, 2015).

Asimismo queda claro, que algunos entrevistados consideran que los niños y niñas deben ser especialmente protegidos, ejemplo de lo anterior es lo señalado por Loreto y Marcos, quienes a través de su discurso develan que trabajar con la infancia es de suma importancia debido a que es en esta etapa donde se pueden producir cambios significativos.

“En el fondo los niños son los más desprotegidos aquí, y ellos son el futuro de sus familias, entonces hay que velar por ellos primero (...) los niños es un tema que hay que tratar” (Loreto, 2015).

“Nosotros trabajamos con las familias y nuestra pega es un tema súper humano, trabajamos con personas con familias, y trabajar con niños es lo más importante, si queremos mejorar algo tenemos que empezar por los niños” (Marcos, 2015).

5.5 Funcionamiento de la red intersectorial ante casos de vulneración de derechos infantiles

El programa Familias se enmarca dentro de un Sistema Intersectorial de Protección Social, lo que quiere decir que su trabajo no se desarrolla de forma aislada, sino que bajo relación y comunicación con otros servicios, entidades y programas sociales. Teniendo en consideración este contexto, cabe preguntarse cómo los Apoyos Familiares visibilizan el funcionamiento de la red intersectorial al momento de atender casos de vulneración de derechos infantiles.

5.5.1 Dificultades de la red intersectorial: observaciones de los Apoyos Familiares

Al indagar sobre el proceder de los Apoyos Familiares frente a casos de vulneración de derechos infantiles, y ante las acciones llevadas a cabo por éstos con el objetivo de acercar a las familias a las redes y servicios, se buscó conocer su opinión respecto de la red intersectorial, a través de la siguiente pregunta: *respecto al trabajo en red, con qué redes te relacionas, cómo ha sido esa relación*. En este sentido los Apoyos Familiares destacaron en sus relatos que la red presenta dificultades, dentro de estas, la falta de comunicación entre quienes forman parte de la red intersectorial:

“Yo creo que ha sido débil el tema de la articulación con OPD, con el Chile Crece Contigo, todavía no llegamos a ese punto, quizá más adelante que, porque también ha habido como un cambio de coordinación, cambio de las profesionales que están a cargo del Chile Crece, te puedo decir el nombre de quien coordina, pero más que eso no” (Carmen, 2015).

“Existe la red, pero no hacemos ningún vínculo, ningún nexo, como práctico con ellos, no y no hay otros programas” (Marcos, 2015).

Así también existe una falta de visibilización del programa Familias dentro de la red intersectorial, como lo relatan Camila y Paola en los siguientes fragmentos:

“Muchas veces nos pasa y nos topamos con que este programa no es tan conocido, bueno lleva muy poco implementándose cierto, entonces a nosotros nos cuesta un poco este trabajo de red (Camila, 2015).

“Falta visualizar el programa, se conoce el programa a nivel general pero cuando tú haces una derivación la persona que recibe no sabe lo que es el programa no sabe que son familias, ni de dónde vienen las familias” (Paola, 2015).

El funcionamiento de la red esta mediado según los Apoyos Familiares por problemáticas propias de las instituciones que constituyen la red intersectorial, ejemplo de esto es lo señalado por Sandra:

“Hay listas de esperas largas, en el hospital, en el consultorio (...) rotación de personal como esas cosas, de repente pasa que se va gente llega gente nueva y nosotros no la conocemos (Sandra, 2015).

5.5.2 Oficina de Protección de Derechos (OPD): Un actor relevante en la red intersectorial

De acuerdo a los relatos de los entrevistados, es posible observar que quien se posiciona como un actor relevante dentro de la red intersectorial frente a casos de vulneración de derechos infantiles, es la Oficina de Protección de Derechos. Puesto que frente a la pregunta: *Respecto de los casos que tú has atendido te has relacionado con SENAME, y/o su red*, la gran mayoría de los entrevistados hace alusión a la OPD, destacando que esta es la institución mayoritariamente frecuentada por ellos al momento de atender los casos de vulneración de derechos infantiles.

“Pero si me preguntas por vulneración de derechos, tenemos a la OPD, la OPD como mayor pilar digamos” (Valeria, 2015).

“Y la OPD, eso es lo que más trabajamos con esa red, es la más cercana de la comuna” (Andrea, 2015).

“Yo sé que hay más iniciativas locales pero lo que nosotros lo que más conocemos es la OPD” (Sandra, 2015).

En cuanto a la interacción que señalan tener los entrevistados con la Oficina de Protección de Derechos, es destacable que esta institución les proporciona protocolos de derivación y acceso a información a través de capacitaciones y charlas, que permiten el tratamiento adecuado y oportuno frente a casos de vulneraciones de derechos infantiles:

“Los chiquillos de OPD si tienen alguna capacitación a nosotros igual nos invitan ya, entonces nosotros vamos de invitados y vemos qué temáticas abordan ellos y que nosotros podamos estar informados de cómo derivar y qué hacer en caso de que nos toque un problema de esa circunstancia, entonces nosotros ya sabemos cómo derivar” (Andrea, 2015).

“La OPD nos manda a nosotros, como trabajamos directamente con ellos, entonces, ellos nos mandan un protocolo para que nosotros podamos seguir y también derivar” (Andrea, 2015).

“Como te digo OPD, se supone que ellos manejan todo el tema legal y técnico cómo uno debiera actuar en esos casos” (Marcos, 2015).

5.5.3 La relación entre la Oficina de Protección de Derechos Infantiles y los Apoyos Familiares

A través de la pregunta: *En relación a esta comunicación que tú has tenido con OPD ¿cómo ha sido?*, es posible caracterizar la relación entre OPD y los Apoyos Familiares de forma positiva, dado que los entrevistados señalan que las respuestas entregadas por la Oficina de Protección de Derechos ante sus requerimientos ha sido oportuna y pertinente, tal como lo señalan Camila y Carla:

“Sí, yo he tenido muy buenas experiencias (...) el trabajo con las redes a nivel comunal funciona bastante bien esta temática por mi experiencia, ya es decir

es bien rápida la atención, es bien pronta, es bien certera, se toma mucho la opinión del profesional” (Camila, 2015).

“Ha sido súper buena la recepción o sea expedita, súper bien, en ese aspecto no hay problemas” (Carla, 2015).

No obstante se señala que esta institución cuenta con falencias, que tienen principalmente relación con la alta rotación de profesionales, situación que incide en el mantenimiento de la comunicación e interrelación entre actores que comparten usuarios objetivos:

“Hay listas de esperas largas, rotación de personal como esas cosas, de repente pasa que se va gente llega gente nueva y nosotros no la conocemos, entonces yo me quedo como con el equipo antiguo entonces no sé quiénes están trabajando” (Sandra, 2015).

“Yo creo que el tema de, es como bien cortado el tema con la OPD (...) se han cambiado un montón de profesionales, no sé si será porque tienen mucho trabajo o qué pero hay mucha rotación de personal” (Loreto, 2015).

5.5.4 Otros actores presentes en la red intersectorial

Cabe mencionar que dentro de los relatos de los entrevistados, es posible encontrar otro tipo de actores abocados a la temática infancia, si bien no se le explicitan o reconocen labores específicas, si se consideran como actores presentes en la red intersectorial. Uno de ellos es el Programa Chile Crece Contigo.

“A si el Chile Crece también, también esta acá y funciona bastante bien, pero eso es más con los enanos más pequeños” (Valeria, 2015).

“Nosotros tenemos siempre reuniones, por ejemplo yo estoy en la red de infancia de la comuna, que es el Chile Crece Contigo” (Loreto, 2015).

“A ver, yo conozco el Chile Crece Contigo porque tenemos la misma jefatura, nosotros conocemos a las chiquillas que trabajan ahí” (Sandra, 2015).

Así también, y en el marco del trabajo con niños y niñas del Programa Familias, los Apoyos entrevistados reconocen el área salud municipal como un actor presente en la red intersectorial, y como un espacio donde se desenvuelven y desarrollan acciones orientadas a proporcionar una atención integral hacia los niños y niñas:

“Lo que yo hago es que los derivo al psicólogo, tanto a la familia como a los niños, yo como manejo la red... ponte tú el COSAM, yo ahí tengo como definido a la persona a la que le derivó, que es el encargado del COSAM, o sea básicamente el manejo de redes acá es fundamental” (Carla, 2015).

“Todo los programas municipales que tengan que ver con infancia, ponte los CESFAM” (Loreto, 2015).

5. 6 Sugerencias proporcionadas por los Apoyos Familiares para abordar casos de vulneración de derechos infantiles en el programa Familias, Seguridades y Oportunidades.

A través del análisis de los relatos de entrevistados es posible encontrar la necesidad de visibilizar la temática de vulneración de derechos en el Programa, Familias, puesto que ésta correspondería a una materia que surge y es pertinente a su labor dentro del acompañamiento psicosocial. Es por ello que a través de la pregunta *“Cuáles son las estrategias, que tú como Apoyo Familiar sugieres para abordar la temática relacionada con infancia y vulneración de derechos”* se buscó recoger la opinión de los profesionales respecto de cómo visibilizar esta temática:

“Primero que todo se tiene que visibilizar que nosotros trabajamos con una realidad sistémica (...) entonces estrategias en ese sentido, es eso, visualizarlo, es contemplarlo, que el programa también en alguna medida tenga alguna instancia en la cual esta temática se puede abordar esos temas” (Camila, 2015).

“No podemos hacer caso omiso de la vulneración de derechos, o sea hay que tratarlo, no vamos a solucionarlo todo, imposible (...) pero si tiene que evidenciarse eso, tiene que visibilizarse de alguna manera” (Valeria, 2015).

La necesidad de visibilizar esta temática dentro del programa, surge también por un rol ético y de compromiso con las familias, puesto que el Apoyo Familiar es quien se vincula directamente con los usuarios y es quien está inserto en la realidad misma. Es por esto que ante la pregunta: *Consideras que un Apoyo Familiar debe visualizar y/o enfrentar estas temáticas*, Carla señala lo siguiente:

“Sí, es fundamental porque nosotros conocemos generalmente todo de la familia, y hay que aprovechar que la familia es cercana a uno, nos tiene confianza, porque el derivar a una persona ponte tú a un psicólogo o a un terapeuta, no les van a contar toda la realidad, yo considero que es fundamental el lazo que hacemos nosotros con la familia para poder apoyarlos en sí” (Carla, 2015).

5.6.1 Sugerencias asociadas al trabajo en red

En el marco de las sugerencias que los Apoyos Familiares destacaron durante las entrevistas, está el fortalecimiento de la red que tiene directa relación del Programa Familias. En este sentido Paola destaca como sugerencia el ampliar las redes, y plantea la necesidad de contar con una gama de ofertas y servicios preferentes para las familias del programa:

“Ampliar redes dar a conocer nuestro programa y que hayan beneficios directos para las familias que están participando de este programa, yo creo que esas serían las estrategias” (Paola, 2015).

Los Apoyos Familiares consideran fundamental que los programas que forman parte de la red intersectorial se comuniquen entre sí de forma constante, así como también que se difundan los objetivos y las líneas de acción de cada programa:

“Que los programas que existen con este tipo de trabajo también se vayan mostrando, que uno vaya sabiendo también cómo funcionan, cómo se manejan, cuáles son las orientaciones, las visiones, porque muchas veces se da un programa pero nosotros no sabemos cuáles son los lineamientos, es decir cuáles son sus objetivos, qué es lo que ellos quieren, cómo ellos van a trabajar con la familia, entonces esa información siempre es necesaria y la mayoría de las veces no la tenemos” (Camila, 2015).

“Que sepamos la oferta que hay, en términos de los programas, como acceden, eso yo creo que nos falta, a nosotros preocuparnos de eso y a los otros programas u otras instituciones, ver el programa como un en el fondo que trabajamos con mucha masividad de gente, con mucha gente, entonces en el fondo obviamente hay diversas realidades que hay que estar atento, pero no hay esa comunicación, o sea no hay reuniones retroalimentativas por ejemplo con la casa de la mujer, con el COSAM, con la OPD, yo creo que eso falta más vinculación” (Diego, 2015).

Una estrategia en términos operativos de cómo enfrentar la falta visibilidad y difusión del Programa dentro de la red, es la mencionada por Carmen, quien sugiere la creación de instancias periódicas de comunicación y coordinación entre los programas, donde haya un flujo de información respecto a línea de acción de cada estamento:

“Como hacer reuniones más periódicas, entre los encargados, que también se planifiquen exposiciones para nosotros, para que conozcamos los cambios, porque siempre se están haciendo modificaciones, desde el personal hasta los reglamentos, como que eso es lo que hace falta, mayor coordinación entre los encargados, para bajar un poco la información también a nosotros” (Carmen, 2015).

Por último, ampliar la red de infancia surge como una propuesta por parte de los entrevistados, esto implicaría el contemplar programas más pertinentes ampliando el foco etario de la intervención, puesto que en la actualidad los programas que forman parte de la red intersectorial con la que cuenta el programa Familias está principalmente dirigida a la primera infancia dejando de lado temáticas asociadas a la adolescencia.

“Como estrategia necesitamos ampliar redes en infancia y en adolescencia” (Paola, 2015).

“Faltan más programas y más atención con los jóvenes, porque están como bien botados” (Valeria, 2015).

5.6.2 Sugerencias y modificaciones al diseño del Programa Familias para visibilizar la vulneración de derechos infantiles

Para enfrentar la escasa visibilidad de esta temática en el programa Familias, los Apoyos Familiares sugieren modificaciones al diseño y metodología del programa. Dentro de estas, encontramos disminuir la cantidad de usuarios atendidos por estos profesionales:

“Mira desde el FOSIS menos carga de familias, de todas maneras” (Valeria, 2015).

(...) Con tanta cantidad de familia que tenemos y que ellos también tienen, entonces tratamos de hacer igual la pega se haga por decirlo así, porque es mucho (Andrea, 2015).

Por otro lado Camila comenta a modo de sugerencia el realizar modificaciones en la metodología a través de un re-diseño al diagnóstico del programa, incorporando variables cualitativas que permitan contemplar y visibilizar temáticas emergentes. Por tanto esta recomendación va dirigida a incorporar aspectos psicosociales que le permitan al Apoyo Familiar planificar de una forma atinente su intervención, para poder abordar temáticas que son de importancia para las familias:

“En el diagnóstico, ahí podría haber otra estrategia, porque el diagnóstico que se hace a las familias que vienen a este programa, es súper vago, va del orden cuántas piezas tiene, cuántos baño tiene, cuántos integrantes son, en ese orden va, y no va no es cierto a familia, a estas cosas como posible narcotraficante por ejemplo o familias que tiene antecedentes penales, familias que no llevan a los niños al colegio, ese tipo de cosas que son importantes” (Camila, 2015).

5.6.3 Sugerencias para abordar vulneración de derechos infantiles en las sesiones del programa Familias

Una dificultad señalada por los Apoyos Familiares, que da cabida a una sugerencia recurrente dentro del discurso de los entrevistados, tiene relación con la falta de flexibilidad de la

metodología del programa, que no permitiría atender situaciones que se encuentran fuera de los lineamientos a tratar en las sesiones.

Para lograr abordar desde el programa esta dificultad, Valeria señala a modo de sugerencia la incorporación de ejercicios en las sesiones, que propicien un tratamiento adecuado de las problemáticas asociadas a la vulneración de derechos infantiles dentro de la familia:

“Un cambio en la metodología también (...) que se aborde el tema de infancia, porque eso lo abordamos nosotros a través de lo que vemos, pero si tú miras las carpetas que ustedes han visto, no hay ninguna que diga infancia, no hay ninguna, entonces tienen que abordarlo también como temática” (Valeria, 2015).

Para fortalecer la estrategia anteriormente sugerida, los Apoyos Familiares mencionan que es relevante incorporar protocolos y formatos de registros que permitan unificar y orientar su trabajo en torno a la problemática vulneración de derechos infantiles:

“Tener protocolos pre establecidos desde antes (...) es súper importante que del programa en si nos dieran como visiones, o existieran protocolos que nos dijeran qué hacer en caso de tal cosa, porque no existe” (Carla, 2015).

“Que uno tenga un protocolo que uno tenga un respaldo además detrás, no es lo mismo decir yo voy a hacer esta denuncia, porque yo detecté este caso, a decir yo voy a hacer una denuncia, pero detrás hay una institución que me está apoyando y respaldando, que está respaldando mi labor profesional, que está respaldando mi juicio también” (Camila, 2015).

“A lo mejor hacer un protocolo cachay, sí, porque finalmente, si eso, probablemente, y quizá no sólo en ese sentido sino que en muchos temas” (Marcos, 2015).

Asimismo a través de los relatos de Diego y Loreto, surge la recomendación de fortalecer las sesiones grupales de trabajo que desarrollan los Apoyos Familiares en el marco del acompañamiento psicosocial, donde se abordan temáticas de interés de las familias. Destacando que estas instancias son demandadas por las familias, acercando la posibilidad de que estos talleres se conviertan en una instancia provechosa para tratar la promoción y protección de derechos infantiles.

“A nosotros nos exigen que hagamos ciertos talleres y en esos talleres se abordan temas, pero esos temas deben ir relacionados con los recursos que nosotros trabajamos, entonces claro si uno pudiera hacerlo en temas de violencia, podríamos hacerlo, esa yo creo que es una buena estrategia, hacerlo a nivel talleres, más que de sesiones individuales y yo creo que lo que falta” (Diego, 2015).

“Entonces yo creo que todas esas cosas, esas instancias a las familias les sirven y lo agradecen mucho, hay familias que nos dicen, los piden, nos dicen cuándo van a hacer un taller de esto, que lo necesitamos y todo, entonces yo creo que todas esas instancias, en las que nosotros podemos aportar para que las familias mejoren este tema de la vulneración de derechos, y nosotros de forma individual como les decía, ver temas” (Loreto, 2015).

5.6.4 Sugerencias orientadas a ampliar el conocimiento de los Apoyos Familiares sobre vulneraciones de derechos infantiles

A través de los relatos de los Apoyos Familiares es posible comprender que existe un reconocimiento respecto a carencias de información y conocimientos asociados a temáticas que envuelven a las familias en situación de vulnerabilidad y pobreza.

“Siento que de repente debería haber más preparación para nosotros, que llegamos y estamos y visibilizamos estos problemas en las familias” (Carmen, 2015).

“Sí evidentemente uno constantemente está requiriendo esta información, actualización (...) entonces esa información siempre es necesaria y la

mayoría de las veces no la tenemos, a menos que a uno cierto esté constantemente informándose, buscando la información necesaria” (Camila, 2015).

Esta carencia podría abordarse, incorporando desde el programa capacitaciones periódicas que les permitan a los profesionales adquirir conocimientos actualizados y pertinentes respecto a maltrato infantil, violencia intrafamiliar:

“Mayor información, o sea como información a nosotros los profesionales, capacitación, inducción, así como lo hacen, cuando de repente nos llaman a FOSIS, ese tipo de capacitaciones, pero que también nos preparen en este ámbito, del tema de maltrato infantil, violencia intrafamiliar, que hubiera como que nos involucran más en ese sentido” (Carmen, 2015).

“Sí, la verdad es que las capacitaciones también son importantes para nosotros, ojalá se abordaran todos los temas, de todo (...) porque como nosotros tenemos varias como te explicaba tenemos muchas familias con diferentes problemáticas, que uno quisiera resolver todo” (Andrea, 2015).

“Si yo creo que es necesario, es necesario que cada cierto tiempo se nos vayan como capacitando o entrando información más especializada sobre distintos temas con los que nosotros trabajamos” (Sandra, 2015).

Conclusiones

A continuación se presenta una síntesis de los resultados extraídos a través del análisis de entrevistas realizadas a Apoyos Familiares participantes de este estudio, para posteriormente describir las principales líneas argumentales relevantes para esta investigación a través de cuatro subtemas que se desarrollan a través de aproximaciones teóricas.

6.1 Síntesis de los resultados

A través de los resultados obtenidos de la investigación, es posible evidenciar que las vulneraciones de derechos infantiles aparecen como una temática emergente en el contexto en el que se desarrolla el programa Familias, Seguridades y Oportunidades.

Es posible mencionar que los Apoyos Familiares entrevistados corroboraron en sus discursos el haber presenciado casos de vulneración de derechos infantiles. La observación de estos casos tendría relación con las características particulares del acompañamiento psicosocial; puesto que por un periodo de 24 meses los Apoyos Familiares visitan a las familias en sus hogares, construyen un vínculo de confianza con cada una de las personas atendidas, y realizan un acompañamiento personalizado donde se escucha a los usuarios, se les valora y reconoce.

Cabe señalar que los casos de vulneración de derechos más frecuentes corresponden principalmente a negligencias parentales y ausentismo escolar. Frente a estos hechos, los profesionales del programa Familias destacan principalmente desarrollar una estrategia conversacional con las familias, la que permite problematizar las acciones que se constituyen como una falta a los derechos de los niños y niñas en los hogares en situación de acompañamiento psicosocial. Esta estrategia es justificada por los Apoyos Familiares como un procedimiento que permite la mantención del vínculo de confianza entre ellos y las familias. Sin embargo, existen casos en los que esta herramienta se torna difícil de utilizar, puesto que se presentan situaciones de mayor complejidad. En dichas circunstancias surge como alternativa la derivación de casos a otros programas o servicios relacionados con el tratamiento de la niñez vulnerada en sus derechos. En este marco, la institución mayoritariamente mencionada fue la Oficina de Protección de Derechos Infantiles: es quien atiende los casos derivados por los Apoyos Familiares, así como también es quien

proporciona información relevante respecto de protocolos de derivación y actualización de conocimientos en torno al tratamiento de la niñez vulnerada en sus derechos.

Por otro lado, es posible mencionar que hubo profesionales que plantearon que desde su labor como Apoyo Familiar no existirían acciones particulares en relación a este tipo de casos, argumentando que no hay una línea técnica por parte del programa que guíe su actuar y tampoco una formación especializada en la temática. Esto fue posible de apreciar cuando los entrevistados aseguraban que dentro de sus labores como Apoyos Familiares no está descrito de forma explícita el atender casos de vulneración de derechos infantiles, planteando que el objetivo principal de su labor es contribuir a la superación de la extrema pobreza de las familias. Esto da cuenta de la escasa visibilización que se le otorga a los derechos de los niños y niñas en el Programa. Frente a dicha situación, los profesionales señalaron que la metodología no proporciona lineamientos ni marcos de acción para atender casos de vulneración de derechos infantiles. Pese a ello los Apoyos Familiares reflejan un compromiso con la protección de la niñez, señalando que es un deber humano y profesional atender dentro de su trabajo los casos relacionados con vulneraciones de derechos.

Frente a la falta de visibilización y lineamientos desde el Programa, los Apoyos Familiares recomendaron contar con mayor información y orientaciones que les permitan actualizar sus conocimientos para así desarrollar acciones pertinentes y oportunas frente a las necesidades de las familias en esta temática.

Un aspecto destacable de los hallazgos de esta investigación, es la visión de los Apoyos respecto de las familias y sus potencialidades, puesto que en su mayoría describen a esta como un espacio de resguardo y protección para los niños y niñas. Los Apoyos Familiares participantes de la investigación consideran importante que los niños permanezcan al cuidado de sus familias, posicionando al internamiento como la última medida posible ante casos de vulneración de derechos infantiles.

6.2 Responsabilidades del Acompañamiento Psicosocial ante casos de vulneraciones de derechos infantiles

Los niños y niñas que viven en situación de pobreza a lo largo de sus vidas se ven enfrentados a una serie de situaciones que influyen en su correcta inclusión social y que tienen estrecha relación con ámbitos constitutivos de la pobreza como la educación, salud, nutrición y vivienda (CEPAL, 2014; UNICEF, 2013). En Chile el 60% de los niños y niñas entre 0 y 5 años se encuentran en situación de pobreza (CASEN, 2013). Dichos antecedentes son relevantes, dado que los niños al encontrarse en una situación de pobreza son más proclives a no contar con un piso mínimo para el ejercicio de sus derechos (Navarro, 2012). Esto es posible de observar en los resultados de esta investigación, puesto que entregan información que permiten identificar que en los hogares en situación de pobreza se presentan casos de vulneración de derechos infantiles. Cabe destacar que unos sobresalen por sobre otros, en este caso, las vulneraciones más frecuentes corresponden a negligencias parentales y ausentismo escolar. La teoría permite establecer una relación entre las condiciones de pobreza y exclusión de las familias, y la aparición de ciertas vulneraciones de derechos infantiles. En este sentido Lázaro (2013) destaca que las características sociales y personales de los niños, las características de las familias, el entorno escolar y social influirían en la inclusión de los niños en el sistema educativo, planteando que muchas veces los niños y niñas en situación de pobreza presentan altos niveles de abandono escolar, ausentismo escolar, y rendimiento académico bajo. Esto es visible a través de los resultados de diversos estudios empíricos, que han demostrado que los niños que provienen de familias en situación de pobreza presentan mayor probabilidad de abandonar el sistema escolar, que aquellos que poseen una condición socioeconómica ubicada entre los niveles más altos (Espíndola y León, 2002; Rumberger y Thomas, 2007; Espinoza, et al, 2012).

Por otro lado, la frecuencia con que se presentan los casos de vulneración de derechos infantiles relacionados con las negligencias parentales, tienen también un sustento asociado a las condiciones materiales que viven las familias más vulnerables. Según Gómez, Muñoz y Haz (2007) la pobreza se establece como una variable que incide en las conductas parentales, generando muchas veces acciones negligentes. Si bien no debe igualarse pobreza a negligencia, existen consecuencias indirectas de la pobreza que propician el desarrollo de conductas negligentes, que están asociadas a variables biopsicosociales tales como: estrés

parental, historias de traumatismo y deprivación, aislamiento social y condiciones complejas de vida (Gómez y Muñoz y Haz, 2007).

Los antecedentes anteriormente mencionados, permiten reflexionar en torno a la pertinencia de contemplar la vulneración de derechos infantiles en los lineamientos otorgados por el Sistema Intersectorial de Protección Social, para que así los programas que se encuentran al alero de este, logren visibilizar y atender esta temática. Lo que conllevaría que el Programa Familias, especialmente el Acompañamiento Psicosocial cuente con orientaciones técnicas y metodológicas que otorguen un tratamiento adecuado y pertinente a estos hechos.

6.3 Casos de vulneración de derechos infantiles: estrategias y acciones del Apoyo Familiar

Los hechos de vulneración de derechos infantiles son atendidos por los Apoyos Familiares a través de dos estrategias, la primera de ellas tiene relación con aplicar una metodología conversacional propia del programa, que busca el mantenimiento y fortalecimiento del vínculo con las familias, por tanto se desarrollan acciones que permiten problematizar los casos que se observan. Por otro lado, cuando esta estrategia se torna insuficiente, se derivan estos casos a otras instituciones, dentro de estas la más recurrente es la Oficina de Protección de Derechos (OPD).

Estos antecedentes permiten dar cuenta del rol preponderante de la Oficina de Protección de Derechos a nivel local-territorial al momento de resolver problemáticas asociadas a la vulneración de derechos infantiles, ya que esta cumple funciones relevantes de articulación y potenciación de lo local municipal. Esto es destacable puesto que es en lo local-territorial en donde los niños y niñas desarrollan su vida, planteando así que no sólo la familia puede actuar como un ente protector de derechos, sino también la comunidad y los servicios insertos en el territorio (Martínez, 2015).

De acuerdo a lo pesquisado a través de esta investigación -que permite señalar la falta de orientaciones técnicas y lineamientos para el tratamiento de casos de vulneración de derechos desde el Programa Familias- es posible apreciar que el actuar del Apoyo Familiar frente a estos casos queda supeditado a sus propios conocimientos y a la voluntad de su actuar. Frente a ello, cabe recordar que existieron entrevistados que al preguntarles sobre la presencia de casos de vulneración de derechos infantiles, señalaron abiertamente no observarlos, a pesar

que durante la misma conversación describieron situaciones que teóricamente pueden afirmarse como tal. En este sentido, dicha situación podría ser analizada desde dos perspectivas: a) la falta de conocimiento asociada a la vulneración de derechos infantiles, que no les permitiría a los Apoyos Familiares contar con las herramientas necesarias para pesquisar y atender a los niños en situación de riesgo; b) por desinterés o por una escasa consideración de la importancia de la protección de los derechos de los niños y niñas. En este contexto, Duarte (2011) proporciona un aporte importante, al destacar que en nuestro país se ha avanzado en el planteamiento de los derechos de los niños y niñas, sin embargo, señala que aún falta identificar, visibilizar y reflexionar en torno a ellos. Este déficit estaría dado por una visión adultocéntrica que prevalece en nuestra sociedad. Esta visión cree valioso todo aquello que posibilite la superposición del mundo adulto por sobre los demás grupos sociales, que son considerados inmaduros o en preparación para la vida adulta, esto genera que el ejercicio y promoción de los derechos de los niños y niñas sea considerado poco pertinente (Duarte, 2011).

Si bien la falta de visibilización de la protección de los derechos de los niños y niñas puede darse por una visión adultocéntrica por parte de los profesionales, debe contemplarse que estos ejecutan una metodología que explícitamente no contempla esta temática. Esto fue posible de percibir cuando los entrevistados aseguraban que dentro de sus labores como Apoyos Familiares no está descrito tácitamente el atender casos de vulneración de derechos infantiles, planteando que el objetivo principal de su labor es contribuir a la superación de la extrema pobreza de las familias.

Frente a esta problemática y a través de esta investigación fue posible recoger recomendaciones y sugerencias de los Apoyos Familiares en relación a cómo fortalecer sus acciones dirigidas al tratamiento de la pobreza, considerando las distintas expresiones de este fenómeno en los hogares. En este marco, señalaron dos ámbitos: a) la visibilización de esta temática desde el Programa, -el reconocimiento de que estos hechos ocurren en las familias usuarias-, para que así la metodología contemple el otorgar orientaciones pertinentes para un abordaje oportuno y eficiente de estos casos; b) el fortalecimiento de la red intersectorial destinada a atender a familias en situación de vulnerabilidad, puesto que existe falta de comunicación entre los actores de la red, esto se materializa en el desconocimiento que existe

respecto de los programas, servicios e instituciones –que actúan en el plano local- que conlleva una falta de reconocimiento de sus acciones y objetivos, para dicho objetivo los Apoyos Familiares plantean ampliar los canales de comunicación y generar más instancias de coordinación entre los programas. En este sentido sería necesario, también relevar la figura del Apoyo Familiar dentro de la red intersectorial, donde estos puedan participar de forma activa y constante.

Por otro lado, respecto del fortalecimiento de ésta red, los Apoyos Familiares plantean ciertas modificaciones, dentro de ellas: a) la expansión de la red intersectorial, ampliando el foco etario de la intervención, para que así se generen programas más pertinentes y acordes a las necesidades de los territorios y de los distintos grupos que allí habitan; y b) contar con mayor información asociada a la temática de derechos en la infancia, a través de la incorporación desde el programa de capacitaciones periódicas que les permitan a los profesionales adquirir conocimientos actualizados y pertinentes respecto a prevención, promoción y protección de derechos infantiles. Es relevante mencionar, que más allá de las modificaciones específicas que podrían realizarse desde la metodología, los profesionales detectan la necesidad de realizar modificaciones estructurales al Programa, debido a que según sus criterios, en la actualidad no se está atendiendo correctamente la complejidad del fenómeno en cuestión.

6.4 Atención de casos de vulneración de derechos infantiles desde el Programa Familias: una evaluación a la Protección Social

Cabe destacar que con la adscripción del Estado a la Convención de los Derechos de los niños y niñas, el Gobierno se adhiere a un compromiso internacional de proteger y velar por el cumplimiento de los derechos de la población considerada más vulnerable. En este sentido, el Estado debe disponer recursos humanos, materiales y financieros para cumplir con este objetivo. Por tanto se exige que el “Estado haga todo lo que esté a su alcance para evitar acciones que amenacen o violen los derechos del niño y garantizarles atención prioritaria en los servicios públicos y en la formulación y aplicación de las políticas sociales” (UNICEF, 2002, p. 75). Es cuestionable entonces que un programa que se enmarca dentro del Sistema Intersectorial de Protección Social -una respuesta importante por parte del Estado a un sector de la población que presenta altos niveles de vulnerabilidad- no contemple en su diseño y metodología la CDN y por tanto la protección y promoción de los derechos de los niños y niñas. Desde los datos producidos, llama la atención la escasa comunicación entre los

programas que se encuentran bajo el alero de este Sistema, que se define en sus bases con una lógica intersectorial a través de una ley de la República. En este sentido, el análisis de los datos permite señalar que en el trabajo concreto con familias, existe falta de reconocimiento de los actores e instituciones que conforman esta red al momento de tratar vulneración de derechos infantiles.

En este mismo sentido, cabe destacar que el programa al constituirse como una estrategia dependiente de la política intersectorial de Protección Social, debe actuar y comunicarse en red. Frente a este escenario, los Apoyos Familiares destacaron que la red intersectorial presenta dos dificultades en el ámbito concreto de la intervención: a) la falta de comunicación entre los actores participantes del Sistema Intersectorial; y b) la escasez de visibilización de la oferta existente para atender las diferentes necesidades que circundan a una familia en situación de vulnerabilidad.

La invisibilización de la protección de los derechos infantiles desde el Programa Familias, torna más complejo el trabajar con una lógica intersectorial, puesto que la metodología al no otorgar orientaciones y/o lineamientos para abordar temáticas de alta complejidad que van emergiendo a lo largo del acompañamiento psicosocial, provocaría que muchas veces la atención de los hechos de vulneración de derechos infantiles sea deficitaria e incluso inexistente. Esto deja entrever que la institucionalidad podría estar favoreciendo la perpetuación de hechos de vulneración de derechos infantiles.

Dada la escasa consideración de la temática infancia vulnerada desde la metodología del programa, ocurre que las acciones que realizan los Apoyos Familiares al momento de atender casos de vulneración de derechos infantiles quedan sin reconocimiento y valorización. Así también puede ocurrir que el abordaje y tratamiento de estos casos queden sujetos a la subjetividad y a la ética de cada profesional. Esto deja entrever una vez más el incumplimiento de los compromisos del Estado con la niñez, al no formalizar y materializar un principio legal transversal y fundamental como son los derechos de los niños y niñas. Sin embargo, resulta imperioso destacar que pese a esta falta de lineamientos por parte del Programa, los Apoyos Familiares reflejan un compromiso con la protección de la niñez, señalando una demanda esencial: contar con mayor información y orientaciones que les

permitan actualizar sus conocimientos para así desarrollar acciones pertinentes y oportunas frente a las necesidades de las familias en esta temática.

En esta línea todos los profesionales entrevistados señalaron, que es un deber humano y profesional atender dentro de su trabajo los casos relacionados con vulneraciones de derechos. Asimismo, es posible encontrar dentro de sus relatos una visión positiva de las familias, describiéndolas como un espacio de resguardo y protección para los niños y niñas. Los Apoyos Familiares participantes de la investigación en su mayoría consideran importante que los niños permanezcan al cuidado de sus familias, posicionando al internamiento como la última medida posible ante casos de vulneración de derechos infantiles. Enfatizando que la institucionalización no sería una estrategia viable ni pertinente, puesto que pone en riesgo uno de los derechos fundamentales de los niños y niñas, como es el vivir en familia y en comunidad.

6.5 Consideraciones finales: Abordaje gubernamental de la niñez vulnerada en sus derechos

Es posible reconocer como la política pública desde el retorno a la democracia ha avanzado, particularmente en políticas sociales dirigidas a los sectores más vulnerables. Desde el año 90 hasta la fecha se han hechos esfuerzos por mejorar la calidad de vida de la población, y en particular, superar la pobreza (MDS, 2015).

Principalmente las políticas se han materializado a través de programas de inversión social, tanto universales como focalizados, tendientes a mejorar el acceso a servicios básicos en educación, salud y vivienda. Asimismo, cabe resaltar que las acciones gubernamentales han estado guiadas por el enfoque de derechos, lo que quiere decir que las personas son concebidas como titulares de derechos, ya no son usuarios portadores de meras necesidades que deben ser cubiertas y asistidas. En este sentido, son ciudadanos que pueden demandar acciones por parte del Estado y Gobiernos, para que sus derechos sean debidamente otorgados.

Sin embargo, en la actualidad existe una deuda, un espacio que no ha sido contemplado, puesto que siguen habiendo grupos excluidos, donde la tónica son las desigualdades y la falta de oportunidades.

A través de esta investigación y del relato de los entrevistados, es posible hipotetizar que los niños y niñas no son visibilizados en el Programa Familias, Seguridades y Oportunidades. El apoyo que se otorga al grupo familiar a través del acompañamiento psicosocial excluye temáticas asociadas a la infancia, obviando muchas veces casos de vulneración de derechos infantiles. En este sentido, el programa para abordar esta temática tiende a derivar estos hechos a instituciones externas –especializadas en el tratamiento de la infancia vulnerada– dejando de lado las herramientas y potencialidades que tienen las familias para tratar y solucionar sus problemáticas internas.

En la medida que el programa otorga poca visibilidad y orientaciones para el tratamiento de la infancia vulnerada en contextos complejos, las acciones que pueden desarrollarse quedan supeditadas, tanto a la ética profesional como a la formación de cada apoyo psicosocial. Por lo tanto, se podría pensar que dentro del Programa existe una intervención escasamente especializada ante cada caso de vulneración de derechos, quedando en riesgo el bienestar de los niños y niñas, evidenciando la escasa consideración del compromiso adquirido por el Estado a través de la ratificación de la Convención de los Derechos de los Niños y Niñas.

Los hallazgos anteriormente mencionados permiten complementar lo que la teoría ha venido señalando, puesto que ésta a través de distintos estudios- principalmente desarrollados en España posterior a la crisis económica (2008-2014)- han establecido y descrito una relación entre las condiciones materiales de las familias y su incidencia en el correcto desarrollo y ejercicio de los derechos de los niños y niñas (López y Renes, 2011; Caparrós y Gelabert, 2015). La pobreza es un fenómeno que dificulta los cuidados y protección que pueden otorgar los padres a sus hijos, debido a que las familias en situación de pobreza se encuentran más expuestas al riesgo de padecer desintegración y conflictos que conlleven probables vulneraciones de derechos, producto de la falta de goce de derechos humanos, sociales, culturales y políticos (Gallardo, 2010).

Si bien en nuestro país la pobreza ha logrado disminuirse, se ha producido un fenómeno que debiese ser prioridad para el Gobierno: el aumento de la pobreza infantil (UNICEF, 2006; FSP, 2014). Proteger socialmente a la infancia constituye una buena inversión de recursos públicos, ya que contribuye al desarrollo físico, cognitivo y emocional temprano de los niños y niñas; incrementa la productividad en la adultez; y rompe la transmisión intergeneracional

de la pobreza (Moreno, 2000; UNICEF, 2012). La infancia debiese tratarse mediante estrategias y programas sociales integrales que contemplen a la familia y aspectos comunitarios, puesto que este es el espacio más próximo de los niños y niñas en situación de pobreza.

Apoyar a la familia y a los niños acaba teniendo un objetivo fundamental: evitar la propagación de la pobreza y proteger a uno de los grupos más vulnerables. La familia juega un rol preponderante en el desarrollo de los niños y niñas, puesto que es el contexto de desarrollo por excelencia durante los primeros años de vida de los seres humanos (Muñoz, 2005). Según Palacios (1999) la familia es el entorno más deseable de crianza para los niños y niñas, ya que esta es quien puede promover el desarrollo personal y social, junto con salvaguardarlos frente a diversas situaciones de riesgo. Si este espacio se empobrece, las oportunidades de los niños se ven limitadas, las desigualdades comienzan a acrecentarse y la calidad de vida se ve afectada drásticamente, puesto que la pobreza incide fuertemente en el acceso a la salud, educación y vivienda de calidad. En base a ello, es de suma urgencia que la niñez y sus necesidades sean contempladas en los programas sociales dirigidos a las familias, teniendo en cuenta que los niños y niñas han estado, y seguirán constituyendo principalmente los hogares más pobres del país (UNICEF, 2006). Es bajo esta premisa que sus derechos deben ser debidamente resguardados. Para ello es imprescindible que los programas sociales contenidos en el Sistema de Protección Social tengan en sus bases la Convención de los derechos de los Niños y Niñas, para que su accionar este en concordancia con esta herramienta legal, y así lograr un abordaje integral de las problemáticas que circundan un fenómeno tan complejo como la vulnerabilidad social.

Asimismo, es de suma importancia que la intervención destinada y orientada a trabajar con familias en situación de pobreza contemple a los niños y niñas como un actor más dentro de esta, permitiendo así que las necesidades y problemáticas infantiles sean visibilizadas. Esto contribuiría a terminar con la disociación que se ha venido produciendo respecto a la atención diferida de las problemáticas de la infancia con las de las familias. Finalmente, es necesario que las políticas públicas sean pensadas como un espacio fundamental donde se configuren los sustentos que garanticen el cumplimiento de los derechos de los niños y niñas. A través de estas herramientas es que deben concretizarse las relaciones funcionales que se dan en el

marco del Sistema Intersectorial de Protección del Estado, para así otorgar seriedad y transparencia a este proceso. En este nivel es imprescindible que la red intersectorial contemple y valore espacios fundamentales como la comunidad y la familia. Para estos alcances todos los niveles del Sistema político e institucional se deben apropiarse y adecuar sustancialmente a la Convención de los Derechos de los Niños y Niñas. Esto para que en conjunto se logre el propósito central de superar la pobreza y las desigualdades que entorpecen la inclusión social y comunitaria de los niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

Referencias

- Almonte, A. (2012). *Características Familiares y Sociales de Alumnos en situación de Pobreza con Alto y Bajo Rendimiento Escolar*. (Tesis para optar al grado de Asistente Social).
Universidad Academia de humanismo Cristiano: Santiago de Chile.
- Álvarez, J. (2011). *Primera infancia: un concepto de la modernidad*. Servicio Nacional de Menores.
Recuperado de: <http://www.sename.cl/wsename/obs7/observador-7-marzo2011-articulo-jorge-alvarez-chuart.pdf>
- Ararteko. (2013). *Infancias vulnerables*. Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco. Recuperado de:
http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_2354_3.pdf.
- Archad, D. (2014). Children's rights. *Stanford encyclopedia of philosophy*. 3, 1-30. Recuperado de:
<https://leibniz.stanford.edu/friends/preview/rights-children/>
- Ballester, L., Orte, C., Oliver, L. y March, L. (2010). *Metodología para el trabajo sociopedagógico en red*. Departamento de Ciencias de la educación. Universidad de Islas Baleares. Recuperado de: <http://www.eduso.net/archivos/IVcongreso/comunicaciones/c65.pdf>
- Barranco, C (2001). La intervención en el trabajo social desde la calidad integrada. *Centro de documentación y estudios SII*. 79-100. Recuperado de:
<http://www.siiis.net/documentos/ficha/194397.pdf>
- Bedregal, P y Torres. (2013). Chile Crece Contigo: el desafío de crear políticas públicas intersectoriales. *Instituto de políticas públicas, Universidad Diego Portales*. 19, 1-8.
Recuperado de:
http://www.politicaspUBLICAS.udp.cl/media/publicaciones/archivos/376/Chile_Crece_Contigo_el_desafio_de_crear_politicaspUBLICAS_intersectoriales.pdf

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2012). Ley N° 20.379 *Crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e Institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la Infancia “Chile Crece Contigo”*. Recuperado de <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20379>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2012). Ley N° 20.595 *Crea el Ingreso Ético Familiar que Establece Bonos y Transferencias Condicionadas para las Familias de Pobreza Extrema y Crea el Subsidio al Empleo de la Mujer*. Recuperado de <http://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20379>
- Boltvinik, J. (2013). Medición Multidimensional de la Pobreza. América Latina de Precursora Rezagada. *Revista Sociedad & Equidad*, 5(1), 4-29. Recuperado de <http://www.sye.uchile.cl/index.php/RSE/article/viewFile/26337/27840>
- Brinkmann, W. (1986). La niñez en proceso de transformación: Consideraciones sobre su génesis, su desaparición y su valor efectivo para la pedagogía. *Educación*, 33, 7-23.
- Busso, G. (2001). *Vulnerabilidad social: nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Revista de la escuela de psicología Universidad Católica de Valparaíso*. 1(2), 53-82.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social: introducción a los oficios*. Santiago: LOM editores.
- Caparrós, F y Gelabert, M. (2015). Pobreza y vulneración de los derechos en la infancia. *Revista de educación social*, 20 (1), 1-10. Recuperado de: <http://www.eduso.net/res/winarcdoc.php?id=555>
- Castillo, R. (2009). El trabajo en red: reflexiones desde una experiencia. *Zerbitzuan revista de servicios sociales*, 46, 149-162. Recuperado de <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/EI%20trabajo%20en%20red.pdf>.
- Coffman, E. (2001). *Internados, ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2014). *Panorama Social de América Latina*: Santiago de Chile.
- Cornejo, M., Besoain, C y Mendoza, F. (2011). Desafíos de la generación de conocimiento en la investigación social cualitativa contemporánea. *Qualitative Social Research*. 12(1), 25-56.
- Cunil, N., Fernández, M., y Thezá, M. (2013). La cuestión de la colaboración intersectorial y de la integridad de las políticas sociales: lecciones derivadas del caso del sistema de protección a la infancia en Chile. *Polis, revista Latinoamericana*, 12(36), 289-314. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v12n36/art13.pdf>
- Chile Crece Contigo. (2012). *Cuatro años creciendo juntos*. Chile: Silva, V y Molina, H. Recuperado de: http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2013/05/ChCC_MEMORIA.pdf
- Davis, S., Gacitúa, M. y Sojo, C. (2000). *Exclusión Social y Reducción de la Pobreza en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://info.worldbank.org/etools/docs/library/44254/ExclusionSocialyReducciondePobrezaEnAL.pdf>
- Dávila, P. y Naya, M. (2011). La defensa de los derechos de la infancia en América Latina desde la perspectiva legal, una visión educativa. *Educación XXI*. 14(1), 201-221. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/706/70618224009.pdf>
- Duarte, C. (2012). Sociedades adultocéntricas, sobre sus orígenes y reproducción. *Ultima década*. 36, 99-125. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/udecada/v20n36/art05.pdf>
- Elizalde, A., Martí, M. y Martínez, F. (2006). Una Revisión Crítica del Debate sobre las Necesidades Humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *POLIS Revista Latinoamericana*, 15 (1), 1-19. Doi: 10.4000/polis.4887
- Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional. (2013). *Una Medición de la Pobreza Moderna y Transparente para Chile*. Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social.
- Espíndola, E y León, A (2002). La deserción escolar en América Latina: un tema prioritario para la agenda regional. *Revista Iberoamericana de Educación*. 30(1), 39-62.

- Espinoza, O., Castillo, D., González, L., Loyola, J., y Cruz, E. (2012). Factores familiares asociados a la deserción escolar en Chile. *Revista de Ciencias Sociales*. 18(1), 136-150.
- Feres, J. y Mancero, X. (2001). *Enfoques para la Medición de la pobreza: breve Revisión de la Literatura*. Recuperado de [http://dds.cepal.org/infancia/guia-para-estimar-la-pobreza-infantil/bibliografia/capitulo-I/Feres%20Juan%20Carlos%20y%20Xavier%20Mancero%20\(2001a\)%20Enfoques%20par a%20la%20medicion%20de%20la%20pobreza.pdf](http://dds.cepal.org/infancia/guia-para-estimar-la-pobreza-infantil/bibliografia/capitulo-I/Feres%20Juan%20Carlos%20y%20Xavier%20Mancero%20(2001a)%20Enfoques%20par a%20la%20medicion%20de%20la%20pobreza.pdf)
- Fernández, E. (2012). El internamiento de menores: una mirada hacia la realidad de su aplicación en España. *Revista electrónica de ciencia y criminología*. 14(18), 1-20.
- Fleury, S. y Molina, C. (2000). Modelos de protección social. *Banco Interamericano de Desarrollo*. Washington, p. 3-6.
- Fondo para la Infancia de las Naciones Unidas. (1999). *Estado mundial de la infancia*: Bellamy, C.
- Fondo para la Infancia de las Naciones Unidas. (2006). Situación de los niños y niñas en Chile: a quince años de la ratificación de la convención sobre los derechos del niño.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2010). *Pobreza infantil en América Latina y el Caribe*. Recuperado de http://www.unicef.org/honduras/Pobreza_infantil_America_Latina_Caribe_2010.pdf
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2010). *Los derechos de los niños, una orientación y un límite. Hacia un rediseño normativo del sistema de protección especial de derechos de niños, niñas y adolescentes en Chile*. Santiago de Chile: Espejo, N. y Lathrop, F. Recuperado de <http://unicef.cl/web/wp-content/uploads/2015/06/proteccion-especial-22.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2013). *Derecho del niño y niña a la familia, cuidados alternativos: poniendo fin a la institucionalización en las Américas*. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/infancia/docs/pdf/informe-derecho-nino-a-familia.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2013). *Convención sobre los derechos del niño: Observación N°16, Sobre las obligaciones del Estado en relación con el impacto del sector*

empresarial en los derechos del niño. Recuperado de http://www.unicef.cl/web/informes/derechos_nino/16.pdf

Fondo para la infancia de las Naciones Unidas. (2014). *Vulnerabilidad y exclusión en la infancia*.

España: González, I., Halty, Meneses, A., Perrazo, C., Roldán, A., Rúa, A. y Uroz, J.

Fundación para la Superación de la Pobreza (2014). *Mediciones de pobreza alternativas para el caso de Chile*. Documento de trabajo Área de Propuestas País. Santiago de Chile.

Recuperado de http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/01/mediciones_de_pobreza_alternativas.pdf

Gallardo, E. (2010). *Niños Pobreza y Resiliencia*. (Tesis para optar al grado de Asistente Social). Universidad Academia de humanismo Cristiano. Santiago de Chile.

Fontana, A y Frey, J. (2005). The interview, from neutral stance to political involvement. The Sage Handbook of Qualitative Research. 695-727.

Gamboa, C. (2013). *Enfoque teórico, modelo de gestión e instrumento de focalización de la política social el caso de la ficha de protección social* (Tesis para optar a grado de magister en Gerencia Pública). Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago.

García, G. y Gallego, T. (2011). Una concepción abierta e interdisciplinar de la infancia. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 9(2), 17-25. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/773/77322837002.pdf>.

Gómez, M. y Alzate, M. (2014). La infancia contemporánea. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 12(1), 77-89. Recuperado de: http://revistalatinamericanaumanizales.cinde.org.co/wp-content/uploads/2014/03/Vol_12_n_1/articulo3.pdf

Gómez, E., Muñoz, M., Haz, A. (2007). Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e intervenciones. *Scientific electronic library online*, 2, 43-54. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v16n2/art04.pdf>

Grupo de Rio. (2007). *Grupo de Expertos en Estadísticas de Pobreza: Compendio de Mejores Prácticas en la Medición de la Pobreza*. Recuperado de <http://dds.cepal.org/infancia/guia->

[para-estimar-la-pobreza-infantil/bibliografia/capitulo-II/Grupo%20de%20Expertos%20sobre%20Estadisticas%20de%20Pobreza%20\(Grupos%20de%20Rio\)%20\(2007\)%20Compendio%20de%20mejores%20practicas%20en%20la%20m edicion%20de%20la%20pobreza.pdf](#)

Holder, A. (2001). Mercado laboral, seguridad social y exclusión social. *Fermentun*, 11 (32), 447-469. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/705/70511233008.pdf>

Holzman, R. y Jorgensen, S. (2000). Manejo social del riesgo, un nuevo marco conceptual para la protección social. *Unidad de protección social, Banco Mundial*. Recuperado de: <http://siteresources.worldbank.org/SOCIALPROTECTION/Resources/0006Spanish.pdf>

Kohlbacher, F. (2005). The use of qualitative content analysis in case study research. *Qualitative Social Research*. 7(1), 21-36.

Linares, J. L. (1997). Modelo sistémico y familia multiproblemática. En M. Coletti y J. L. Linares (comps.). La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella. Barcelona: Paidós.

López, R y Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en Trabajo Social. *Margen*. 61, 1-16.

López, J y Renes, V. (2011). Los efectos de la crisis en los hogares: nivel de integración y exclusión social. *Relaciones ecosociales y cambio social*. 113, 189-199.

Martínez, V. (2004). *El enfoque comunitario: el desafío de incorporar a las comunidades en las intervenciones sociales*. Facultad de ciencias sociales, Universidad de Chile. Recuperado de http://dspace.ugal.cl/bitstream/1950/9417/1/martinez_ravanal.pdf.

Martínez, V. (2014). Modelo de inclusión sociocomunitaria, documento en borrador. Universidad de Chile.

Martínez, V. (2015). *Desinstitucionalización en Chile: Hacia la inclusión Familiar y Comunitaria*. (Informe Núm.xxx). Santiago de Chile: UNICEF.

- Matos, A. y Sousa, L. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work Practice*: 18(1), 65-80. Doi: 10.1080/0265053042000180590
- Mayol, M. (2009). *Grandes temas para los más pequeños*. Buenos Aires: Puerto Creativo, pp. 35-40.
- Mejías, J. (2000). El muestreo de la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*. 4(5), 165-177.
- Mejía, L, y Franco, A. (2007). Protección social y modelos de desarrollo en América Latina. *Revista salud pública*, 9(3), 471-487. Recuperado de:
<http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v9n3/v9n3a16>
- Ministerio de Planificación y Cooperación (2002). *Síntesis de los Principales Enfoques, Métodos y Estrategias para la Superación de la Pobreza*. Recuperado de
http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/admin/docdescargas/centrodoc/centrodoc_108.pdf
- Ministerio de Planificación y Cooperación. (2009). *Fundamentos para la Operación de un sistema intersectorial de protección social*. Santiago de Chile: Ministerio de Planificación y Cooperación.
- Ministerio de Planificación y Cooperación. (2011). *Informe de Política Social 2011*. Recuperado de
http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/ijos/pdf/ijos_2011_pobreza_desigualdad_opportunidades.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social. (2014). *Informe de desarrollo Social 2014*. Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social.
- Montero, M. (2007). *Introducción a la psicología comunitaria: desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.
- Moreno, L. (2000). *Ciudadanos precarios: la última red de protección social*. Barcelona: Ariel.
- Muñoz, A. (2005). La familia como contexto de desarrollo infantil: dimensiones de análisis relevantes para la intervención educativa y social. *Portularia*, 5(2), 147-163.

- Navarro, V y Clua-Lozada, M. (2012). *El impacto de la crisis en las familias y en la infancia*. Observatorio social de España. Barcelona: Ariel.
- Palacios, J. (1999). *La familia y su papel en el desarrollo afectivo y social*. Madrid: Pirámide.
- Palma, P. (2012). *Interés superior del niño, principio fundamental para determinar el cuidado personal del menor*. Derecho Chile. Recuperado de: <http://www.derecho-chile.cl/interes-superior-del-nino-principio-fundamental-para-determinar-el-cuidado-personal-del-menor/>
- Pedroza, S. y Gutiérrez, R. (s,f). Los niños y niñas como grupo de vulnerable, una perspectiva constitucional. *Instituto de investigaciones jurídicas*, 103-123. Recuperado de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/94/7.pdf>.
- Quintana, A y Montgomery, W. (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima: UNMSM.
- Ramírez, T. y Acosta, R. (2004). Programas sociales. *Comisión económica para América Latina y el Caribe*. Recuperado de: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/40352/lcg2294e_Capitulo_V.pdf
- Ranabir, S., Reza, M. y Sarbjeet, S. (2014). The concept of social vulnerability: a review from disasters perspectives. *International Journal of Interdisciplinay and Muldidisciplinary Studies*, 1(6), 71-82. Recuperado de: <http://www.ijims.com/uploads/2a1a7b4810a19951ea42z10.pdf>
- Renes, V. y Lorenzo, J. (2010). El impacto de la crisis en los hogares con menores, pobreza y exclusión social en la infancia. *Educación social*, 46, 29-47.
- Reyes, L. (2010). La cuestión social en Chile: concepto problematización y explicación. *Estudios históricos*, 5, 1-14. Recuperado de: http://www.estudioshistoricos.org/edicion5/0502Cuestion_Social_en_Chile.pdf
- Rodríguez, J., y Navarro, J. (s,f). *Intervenciones en redes sociales*. Universidad de Salamanca. Recuperado de: http://www.feaps.org/biblioteca/familias_ydi/capitulo7.pdf
- Rozas, G. (1999). Familia y pobreza dura. *Revista de psicología Universidad de Chile*, 3, 83-94. Recuperado de: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/17167/17891>

- Rumberger, R y Thomas, S. (2000). The distribution of dropout and turnover rate among urban and suburban high schools. *Sociology of education*. 73(1), 39-67.
- Runge, A. (1999). La paradoja del reconocimiento de la niñez desde la pedagogía: reflexiones en torno al eco rousseauiano. *Revista Educación y Pedagogía*, 23 (11), 67-86.
- Sánchez, D. y Egea, C. (2011). Enfoque de vulnerabilidad social para investigar las desventajas socioambientales: su aplicación en el estudio de los adultos mayores. *Papeles de Población*, 17(69), 151-185.
- Serracino, J. (2012). Infancia institucionalizada: narrativas de experiencias de familias del programa de “reparación, acompañamiento y vinculación familiar”. *Sociología de la infancia y juventud*. 22(1), 1-21.
- Servicio Nacional de Menores. (2007). *Qué es la Protección de Derechos: Protección de la Infancia*. Recuperado de <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=10>
- Sojo, A. (2003). Vulnerabilidad social, aseguramiento y diversificación de riesgos en América Latina y el Caribe. *Revista de la Cepal*. 80, 121-140. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10900/080121140_es.pdf?sequence=1
- Staab, S. (2013). *Protección social para la infancia y adolescencia en Chile*. División de desarrollo social de la comisión económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6192/LCL3661_es.pdf?sequence=1
- Strauss, A y Gorbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Contus.
- Taylor, S y Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Tello, C. (2003). Niños, Adolescentes y el Sistema Chile Solidario: ¿Una Oportunidad para Construir un Nuevo Actor Estratégico de las Políticas Públicas en Chile? *Revista de Derechos del Niño*, 2(1), 9-52. Recuperado de http://www.unicef.cl/web/wp-content/uploads/doc_wp/Derechos2.pdf

Olavarría, M. (2001). *Pobreza: Conceptos y Medidas*. Documento de trabajo, N° 71. IAP. Universidad de Chile.

Olavarría, M. (2005) *Pobreza, Crecimiento Económico y Políticas Sociales*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.

Olivares, B. (2014). *Políticas Públicas y Psicología Comunitaria: Un estudio de caso sobre los programas comunitarios en la política pública de infancia*. (Magister). Universidad de Chile. Santiago.

Organización de las Naciones Unidas. (2001). *Vulnerabilidad social, nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI*. Chile: Busso.

Zanzi, O. (2005). *Promoción y Protección de Derechos de la Infancia a Nivel Territorial Trayectorias y Aprendizajes*. Fondo Internacional de las Naciones Unidas para la Infancia. Recuperado de http://www.unicef.cl/archivos_documento/156/Working%20paper%205.pdf

Anexos

8.1 Pauta entrevista

1. Podría contarnos respecto de las labores que usted desarrolla con las familias, en el marco de su trabajo como Apoyo Familiar.
2. Durante este proceso de acompañamiento que usted desarrolla, ¿ha observado casos de vulneración de derechos infantiles?
3. ¿Con cuánta frecuencia observa estos casos?
4. ¿Cuáles son los tipos de vulneraciones de derecho que usted más observa?
5. En los casos en los que ha observado vulneración de derechos, usted cuenta con algún protocolo de atención, ¿hay pautas o formatos de informe y registros?
6. En cuanto a su experiencia como apoyo familiar, cree haber necesitado en algún momento orientaciones técnicas respecto a cómo trabajar con infancia o casos de vulneraciones de derechos infantiles.
7. ¿Usted ha realizado labores que considere que no tienen relación con su labor principal como apoyo familiar al momento de atender casos de vulneración de derechos?
8. Recibe usted recomendaciones técnicas o asesoría respecto a su actuar en caso de presenciar u observar casos de vulneración de derechos infantiles
9. ¿Usted cree que un apoyo debiese prestar atención a este tipo de casos?, ¿por qué?
10. ¿En aquellos casos donde se requiere intervención o colaboración de otras entidades, conoce usted algún tipo de protocolo, formulario de derivación?
11. ¿Cuál es su opinión respecto al trabajo en red en relación a las problemáticas asociadas con infancia?, ¿Existe comunicación entre las entidades implicadas?
12. ¿Qué dificultades encuentran los apoyos familiares al momento de generar articulaciones con instituciones como SENAME y/o OPD?
13. ¿Cuáles son las estrategias que usted como apoyo familiar sugiere para abordar esta temática en las familias en situación de extrema pobreza?

8.2 Consentimiento Informado Memoria de Título

Nombre investigadores: Alynne Díaz y Aymara Roa
Institución: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile
Dirección: Ignacio Carrera Pinto # 1045, Ñuñoa.
Números de teléfono: 64550663-66975599

A través de este documento queremos solicitar su participación voluntaria para la recolección de información en el marco de la realización de nuestra Memoria de Título Profesional para optar al grado de Psicólogas. Esta investigación tiene por objetivo comprender las estrategias de intervención frente a casos de vulneración de derechos infantiles en familias en situación de extrema pobreza, llevadas a cabo por los Apoyos Familiares el Componente Acompañamiento Psicosocial en el Programa Familias Seguridades y Oportunidades.

La actividad a realizar consiste en una entrevista semi estructurada, donde serán solicitados algunos datos respecto a su labor como Apoyo familiar. Toda la información recabada cumple con fines netamente académicos, por lo tanto sus datos personales e información recabada serán debidamente tratados

Mediante este documento nos comprometemos a cumplir con los requerimientos de confidencialidad establecidos por la Universidad de Chile. Cabe destacar finalmente, que usted tiene derecho a rechazar su participación en esta investigación, a hacer las preguntas que le parezcan pertinentes y a retirarse en el momento que desee.

Yo, _____,
declaro haber leído la información del documento de consentimiento. He tenido tiempo para hacer preguntas y se me ha contestado claramente. No tengo ninguna duda sobre mi participación y sé que tengo el derecho a terminar la participación en cualquier momento.

RUT: _____

Firma _____