

Análisis del Enfoque de Derechos de un proyecto piloto de intervención con niños, niñas y adolescentes en el contexto de crisis nacional de la red de protección de derechos de la niñez en Chile

Analysis of the Rights Approach of a Pilot Intervention Project for Children and Adolescents within the context of the National Crisis of the Network for the Protection of Children's Rights in Chile

María Belén Ortega-Senet*

Verónica Patricia Gómez Fernández**

Fernando Bustamante Durán***

Recibido: 12 de diciembre de 2019

Aceptado: 16 de marzo de 2020

RESUMEN

El contexto de crisis de la red de protección del Estado a la infancia en Chile motivó un análisis desde el Enfoque de Derechos en el proyecto de una corporación no gubernamental, innovador y complementario a la red estatal. El estudio de caso fue realizado a partir de metodologías mixtas, integrando diversas herramientas que se conjuntaron principalmente en una etnografía en el medio natural del proyecto. Los resultados evidencian que el Enfoque de Derechos se articula en un nivel declarativo y en otro práctico de distinto cariz: *a)* el primero puede adscribirse alineado con los derechos humanos; *b)* el segundo ajustado a dos formas antagónicas: *i)* exoeficacia, y *ii)* valores personales, pero no autoeficacia. A manera de conclusión, damos recomendaciones para la inclusión del Enfoque de Derechos en programas de protección a la niñez y juventudes en el contexto chileno.

ABSTRACT

The context of the crisis of the state's child protection network in Chile led to an analysis of the rights approach used in a non-governmental project that was innovative and complemented the national network. The case was studied using mixed methodologies, integrating various tools that mainly came together in an ethnography of the natural environment of the project. The study shows that the rights approach is articulated on a declaratory level and on a rather different practical one: *a)* the former can be aligned with human rights; *b)* the latter has two antagonistic forms: *i)* exo-efficacy and *ii)* personal values, but not self-efficacy. The study's conclusions include recommendations for the inclusion of the rights approach in child protection programs.

* Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Correo electrónico: <belenmim@gmail.com>.

** Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Correo electrónico: <vegomez@ucsc.cl>.

*** Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Correo electrónico: <fbustamante@ucsc.cl>.

Palabras clave: intervención social; Enfoque de Derechos; niñez; etnografía; autoeficacia.

Keywords: social intervention; focus on rights; childhood; ethnography; self-efficacy.

Introducción¹

Desde que Chile ratificara la Convención de Derechos del Niño (CDN) en 1990, comenzó un desafío legal, político y social para proteger dichos derechos a través de políticas públicas (Ravetllat, 2017; Vergara, 2009), relacionando a la familia —hasta entonces considerada como de ámbito privado— con el ámbito social y el Estado. Estas acciones se han sumado a los cambios paradigmáticos que conllevó la transición democrática, afectando el modo de plantear la atención y la protección de los niños y niñas,² y proponiendo una asunción de estos como sujetos activos y actores sociales (Contreras y Vergara, 2008; Vergara, 2009).

En este panorama, el Servicio Nacional de Menores (SENAME) —máximo organismo en Chile para la atención a la infancia, y dependiente del Ministerio de Justicia, creado en 1979— progresivamente se especializó en materia de control y protección transitando:

desde nociones deterministas y normativas —estigmatizadoras del niño y su familia—, pasando por políticas centradas en la rehabilitación, para enfocarse luego en el carácter social preventivo (de la conducta irregular) y asistencialista (de la situación irregular), a cargo de diversas entidades. (Contreras y Vergara, 2008: 5)

En la actualidad, el SENAME diversifica su trabajo en tres áreas: adopción, justicia juvenil y protección de derechos.³ En esta última, se atienden las problemáticas que afectan a niños, niñas y sus familias a través de la articulación de 11 programas, generalmente de índole especializada, como por ejemplo: el Programa de Prevención Focalizada (PPF), el cual se dirige a casos de vulneraciones de derechos de mediana complejidad —como negligencia parental o maltrato leve—; el Programa de Reparación del Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM), que trabaja problemáticas como abuso sexual en todas sus formas y maltrato grave constitutivo de delito, y el Programa de Intervención Especializada (PIE), el cual atiende vulneraciones de derecho graves y crónicas desde un abordaje integral.

¹ Esta investigación ha sido posible gracias al Proyecto CIEDE 07/2017, financiado por Centro de Investigación en Educación y Desarrollo de la UCSC.

² Niños y niñas serán todos aquellos menores considerados entre 0 y 18 años. Nos referiremos a los mayores de 18 años como jóvenes. Eventualmente nos referiremos a niños y niñas como adolescentes, tal como lo hace la ley chilena, que se encuentran entre los 14 y los 18 años.

³ En octubre de 2021, entrarán en vigor modificaciones del sistema de protección a través de la creación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia, pasando a depender del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, sustituyendo al SENAME con Mejor Niñez.

Estos y otros programas de esta especialidad pueden ser gestionados por organismos colaboradores no gubernamentales. La Ley N°20.032 de 2005 es la que establece un Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del SENAME y su régimen de subvención. En general, los programas de protección, independientemente de quien los gestione, se caracterizan por su focalización, orientando el gasto público a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, de vulneración de derechos, o ambas, con el objeto de igualar sus oportunidades (Andrade y Arancibia, 2010; Herrera-Seda y Aravena-Reyes, 2015). Como consecuencia de ello, podemos observar que la principal preocupación del Estado chileno ha sido la infancia vulnerada, sacrificando la protección universal e integral de los derechos de la infancia en general (Oyarzún, Dávila, Ghiardo y Hatibovic, 2008; Herrera-Seda y Aravena-Reyes, 2015).

A pesar de los esfuerzos del SENAME por configurar una red de protección a la infancia frente a las vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes y por mejorar el sistema de protección en el país, actualmente enfrenta una profunda crisis (Sanfuentes y Espinoza, 2017). Dicha crisis se pone en evidencia tras los resultados de 2016 sobre vulneraciones a derechos de niños y niñas bajo tutela estatal, con una investigación de la United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF) en conjunto con el Instituto Nacional de Derechos Humanos (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2016). Este informe, como otros posteriores,⁴ ha puesto un fuerte acento en los centros residenciales; no obstante, la crisis es mucho más profunda, ya que atraviesa a todo el sistema de protección y sus programas.

A partir de 2018, y a raíz de estas visualizaciones públicas de las vulneraciones de derechos cometidas por los organismos institucionales, el Estado ha establecido una serie de mejoras en el sistema de protección (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018): la Ley N° 21.067, que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez; la Ley N° 21.090, que crea la Subsecretaría de la Niñez; la Ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales, y la Ley N° 21.013, que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial. Además, se inicia el trámite de una serie de reformas legales para la creación del Servicio Nacional de Protección a la Niñez: la creación del Ministerio de Familia y Desarrollo Social, y el sistema de garantías de derechos de la niñez (denominado Ley de Protección Integral de Derechos de la Niñez).

Todavía queda pendiente la cuestión de cómo van a impactar estas modificaciones en la organización práctica y el desarrollo de la red de protección. No obstante, el sistema en ge-

⁴ El último informe de la ONU da cuenta de la existencia de vulneraciones graves de derechos de los niños y niñas que se encuentran en centros de protección residenciales en Chile bajo control directo o indirecto del SENAME (Comité de Derechos del Niño, 2018).

neral requiere de cambios profundos en un entramado que se ha caracterizado por un desempeño competitivo, fragmentado y descoordinado que sobreinterviene y revictimiza a los niños y niñas (Sánchez y Villarroel, 2017; Consejo Nacional de Infancia, 2017; Ortega-Senet, Gómez y Terney, 2020). A estas deficiencias hay que sumar la centralización, inequidad y desigualdad territorial que se producen en el alcance y atención de los programas de protección de la infancia, dejando provincias con alto nivel de violencia y pobreza sin programas de atención (Díaz, Bozo y Contreras, 2017).

En lo que a este artículo respecta, los problemas que cruzan el sistema completo de protección en sus programas residenciales y ambulatorios se evidencian, especialmente, en la consolidación de los niños como sujetos de derechos y en la materialización del Enfoque de Derechos propiamente dicho, el cual revela un carácter más discursivo que efectivo (Díaz, Bozo y Contreras, 2017), aunque también se observa en la aplicación de otros enfoques (Consejo Nacional de Infancia, 2017).⁵

Ante las circunstancias señaladas en el panorama nacional en relación a la niñez, instituciones colaboradoras han tomado la iniciativa de crear sistemas de atención alternativos a los programas establecidos por el Estado. En este contexto, en la región del Biobío, surge en 2015 el Proyecto Centro Modelo de la Fundación “Corporación de Atención Integral al Menor” (CATIM) como alternativa privada de respuesta complementaria a los programas tradicionales de SENAME. El Centro Modelo emerge como un proyecto piloto innovador, ubicado en la ciudad de Concepción, en Chile, cuyo objetivo principal es implementar un modelo de atención integral y colaborativo como aporte a políticas de infancia y adolescencia, en la atención para el bienestar familiar de manera integral, especialmente en situaciones de maltrato grave.

En este artículo se presentan los hallazgos de la investigación que, con metodologías mixtas, se integró como etnografía en el medio de trabajo natural. El eje de la investigación se centró en el Enfoque de Derechos en la intervención con niños y niñas en este programa complementario. De este modo, se quiso responder a las preguntas: ¿logra —y de hacerlo, de qué manera— el Centro Modelo, como organización independiente del SENAME, cumplir con las exigencias del Enfoque de Derechos en la intervención? ¿Cuáles son los factores que inciden en la práctica diaria para la aplicación de dicho Enfoque? ¿Qué aprendizajes se presentan para el desafío de una intervención efectiva bajo este Enfoque en programas de atención con niños, niñas y familias con vulneración grave?

Por otro lado, también se consideran los límites y alcances de los resultados de esta investigación, cuyos hallazgos no son definitivos ni generalizables; no obstante, valoramos

⁵ La Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia (2015-2025) (Consejo Nacional de Infancia, 2015) remite a diversos Enfoques para el trabajo como sistema integral de garantías de Derechos de los niños y las niñas: Enfoque de Derechos, Enfoque de Desarrollo Humano, Enfoque Curso de vida, Enfoque Intercultural y Enfoque de Género.

que la experiencia de trabajo con el equipo y quienes participan en el Centro Modelo ha sido rica y provechosa, ya que nos permite poner en reflexión varios términos interesantes para la práctica del Enfoque de Derechos en las instituciones de protección de derechos, así como proponer algunas recomendaciones.

Por tanto, presentamos aquí un ejercicio de reflexión imprescindible para el Chile actual de cambios y transformaciones, así como para la región latinoamericana en general. El Enfoque de Derechos requiere de una articulación teórico-práctica que no se resuelve con meras indicaciones de su inclusión en las directrices técnicas que se realizan para los programas, sino que demanda de incorporaciones concretas y precisas de cómo se debe realizar cada nivel de las intervenciones (diagnóstico, planificación, acción, evaluación y sistematización), mostrando los pasos determinados e indicadores claros para una intervención situada que nos encamine hacia un conocimiento articulado de sus protagonistas y sus realidades cotidianas (Ortega-Senet, 2015).

Intervención social e infancia: algunos antecedentes

El Observatorio Abuso Sexual Infantil y Adolescente en Chile (SENAME, 2016b) señala que 10 % de los niños son atendidos por la red de protección estatal, de los cuales 79 % lo hace por maltrato y 21 % por violencias sexuales (SENAME, 2016b). Aunque el interés de este artículo es el sistema de protección y no el sistema de justicia juvenil —ambos, hasta octubre de 2021, dentro de la Red del Servicio Nacional de Menores—, no podemos obviar que las violencias que sufren los niños y niñas en primera instancia terminan por situarlos en los servicios de protección, y luego —conforme alcanzan la adolescencia y la juventud— en las instituciones de criminalización. Los niños criminalizados en el sistema judicial fueron sujetos de protección y/o institucionalizados durante su infancia, tal como lo sugiere el propio SENAME a nivel nacional (SENAME, 2016a), y como se ha mostrado en otros estudios a nivel internacional (Wemmers, Cyr, Chamberland, Lessard, Collin-Vézina y Clément, 2017).

Del total de los jóvenes estudiados, los cuales tienen una edad promedio entre 15 a 23 años de edad, con una edad moda 5 de 17 años, un 40% de los casos ingresaron a la red de protección antes de cumplir 11 años [...] y sólo tres de los adolescentes estudiados no registraban ingresos anteriores a la red de protección de SENAME. Esto evidencia que la situación de vulneración detectada e ingresada en los diferentes programas se complejiza a pesar de haber estado en intervención. (SENAME, 2016a: 4)

Las violencias contra niños y niñas en términos físicos, psicológicos, sociales, culturales y económicos no constituyen, generalmente, vulneraciones aisladas, sino una compleja trama

de victimizaciones con consecuencias igualmente complejas (Finkelhor, Ormrod, Turner y Holt, 2009; Pereda, Guilera y Abad, 2014). La investigación hecha por Pinto-Cortez, Pereda y Álvarez-Lister (2017) muestra que 86 % de los niños de ese estudio que se encontraban entre 12 y 17 años experimentó al menos una victimización, esto es, al menos un trauma por exposición de algún tipo de violencia (Guerra, Inostroza, Villegas, Villalobos y Pinto-Cortez, 2017), lo que evidencia un perfil de vulneración muy complejo que requiere de un abordaje en sintonía.

Con respecto a la intervención de estas violencias, tenemos escasos estudios nacionales científicos en Chile sobre programas de infancia, tanto históricos como actualizados; estos revelan —como principal inconveniente para la protección de derechos— la falta de una Ley de Protección Integral de Infancia (Valverde, 2009; Contreras, Rojas y Contreras, 2014; Araya y Bernal-Camargo, 2015), que se encuentra todavía en trámite. Por su parte, Contreras, Rojas y Contreras (2014), en su investigación sobre la intervención en vulneraciones de derechos en 10 programas, reflejan que el trabajo se encamina principalmente a la reparación del daño como forma fundamental en la restitución de derechos, esto es, actuar sobre el trauma producido. Capella y Gutiérrez (2014) realizan una exhaustiva revisión de los conceptos de reparación del daño y la restitución de derechos, en la cual la reparación es definida como “Retornar al estado de funcionamiento previo al trauma” (2014: 96), y la restitución de derechos “se refiere a la necesidad del reconocimiento de la vulneración de derechos vivida por parte de personas o instancias significativas, pudiendo implicar incluso un reconocimiento judicial del delito” (Capella y Gutiérrez, 2014: 97). Estas formas de abordaje corren el riesgo de acabar conformándose como un trabajo individual que responsabiliza a las víctimas de su propio éxito terapéutico. Por otro lado, a pesar de que hay un reconocimiento de delito, éste puede o no terminar en sentencia y, sin embargo, siempre tiene consecuencias para los niños y niñas, incluida la institucionalización en residencias de menores.

La red estatal presenta dificultades considerables de coordinación con otros servicios públicos y grandes disparidades en la sistematización y manejo de información acerca de los niños y niñas que atiende (Muñoz y Abarca, 2015; Siles, 2017). Sánchez y Villarroel (2017), en su estudio de caso de una ONG interventora social en protección de infancia, analizan tensiones importantes que sufren los propios interventores en su quehacer. Dichas tensiones se producen por presiones desde las exigencias del SENAME como indicadores cuantitativos estándar y la obligatoriedad de competir por los fondos para los servicios en el caso de ONG y fundaciones. Estos factores determinan la orientación de la intervención, generando un alto grado de frustración en los profesionales y limitando la innovación adscrita al Enfoque de Derechos.

Enfoque de Derechos en políticas dirigidas a niños y niñas

En términos generales, el Enfoque de Derechos corresponde al marco político-conceptual dirigido a promover, proteger y hacer efectivos los derechos humanos e integra la normativa, principios y estándares del sistema internacional de derechos humanos en la legislación, programas, planes y procesos del desarrollo (Artigas, 2005; Güendel 2015). Progresivamente, el Enfoque ha ido adquiriendo complejas connotaciones, buscando ir más allá de la superación de “la pobreza y el desconocimiento de derechos específicos”, como señala Güendel (2015:15), consolidando nociones restauradoras del daño producido por las políticas neoliberales y promoviendo la dignificación del ser humano en su relación sujeto-sujeto desde el protagonismo sociopolítico (Valverde, 2009; Muñoz y Abarca, 2015; Ortega, 2015).

En la intervención social, el Enfoque de Derechos en políticas públicas dirigidas a niños y niñas se traduce en tres premisas importantes que, según Valverde (2009), se resumen en:

1. La centralidad de las potencialidades y capacidades individuales y colectivas de niñas, niños y sus familias en tanto actores sociales.
2. La consideración de que los niños y sus familias son parte activa de los procesos, no “beneficiarios(as)”.
3. El establecimiento de papeles de garantía de derechos de todos(as) los(as) profesionales, sean estos(as) pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil o agencias del Estado y siendo el Estado el más importante garante de su cumplimiento.

Por garantes entendemos a aquellos que se definen como “actores que tienen la responsabilidad colectiva por el cumplimiento de los derechos humanos” (Save the Children, 2002: 25). Estos garantes están vinculados con los programas y las políticas de protección a la infancia de un Estado y clasifican como garante principal al Estado y como cogarantes o “garantes corresponsables” a toda organización y/o instancia de la sociedad civil (Valverde, 2009). Estas premisas se concretan en 4 principios fundamentales que corresponden a la Convención de Derechos del Niño:

- El Interés Superior del Niño (todas las decisiones deben ser tomadas en aras de su beneficio)
- La No Discriminación, por ninguna circunstancia ni condición
- La Participación Efectiva de los niños en todo el proceso como agentes reales
- La Supervivencia y el Desarrollo, que establecen que todo niño y niña tiene derecho a la vida, a ser protegido y recibir los cuidados y estímulos necesarios para su bienestar y el desarrollo de sus capacidades

Otro factor importante es la *rendición de cuentas*. Esta evaluación pública debe entenderse como un proceso integrado a todo tipo de intervención, con la finalidad de lograr las transformaciones necesarias y alcanzar los estándares de calidad preestablecidos (Quesada, 2017).

Si bien el Enfoque de Derechos es un modelo de trabajo con fuerte fundamento ético-político, también contiene orientaciones metodológicas de cómo se debe encaminar la acción interventiva desde el propio Enfoque y de cómo resolver la garantía de los mismos en el desarrollo de las políticas públicas (Valverde, 2009; Giorgi, 2012; Liebel, 2013; Araya y Bernal-Camargo, 2015). En definitiva, el Enfoque de Derechos, en el análisis que nos ocupa, resalta el cumplimiento de dos Observaciones Generales: la Observación General 2, que aboga por el papel de las instituciones nacionales independientes de los derechos humanos en la promoción y protección de los derechos del niño, y la Observación General 14, la cual recoge la prioridad del Interés Superior del Niño (De Ferrari y Curihuinca, 2018).

Descripción del proyecto caso de estudio

El proyecto “Modelo Integral de Infancia en Situación de Alta Complejidad” de la Fundación CATIM se sustenta con fondos privados y pretende implementar un modelo de atención integral para niños, niñas y adolescentes en situaciones de alta complejidad social. Para ello, creó una propuesta piloto denominada Centro Modelo de la Región del Biobío, con un enfoque interdisciplinario de atención que se constituyó entre 2016 y 2017 para la innovación de gestión en la intervención del maltrato grave y abuso sexual. La propuesta apuntaba a ser, en el plazo de dos años, una “empaquetación del modelo”, esto es, “un producto que se pueda replicar en cualquier parte” que respondiera al objetivo de “validar un modelo integral familiar en infancia y adolescencia en situaciones de alta complejidad social (exclusión, violencia, maltrato, abuso sexual) (Evaluación del Proyecto Centro Modelo, 2017).

El programa realizó acciones y actividades terapéuticas psicológicas y psiquiátricas y otras formas de trabajo, especialmente individualizado, a niños y niñas, y sus familias. Una segunda versión se propuso en el 2017, con una visión más innovadora, más abierta a la comunidad, pero también más definida, con actividades individuales y grupales en 4 áreas: 1) salud integral, 2) buen trato, 3) creatividad y 4) educación-trabajo. De este modo, el programa quiso asumir una mirada ecológica de trabajo (Bronfenbrenner, 1979) que abarcara todas las áreas personales, incluidas las creativas. Esta mirada integral de trabajo es, precisamente, la fortaleza innovadora del proyecto. La población participante que asiste al programa son niños, niñas y sus familias o allegados. Hasta abril de 2018, habían sido atendidas 46 familias, en que los niños y las niñas tenían una edad promedio de 8 años. Cabe mencionar que en el Centro Modelo participan mayoritariamente mujeres y niñas, tanto en atenciones con especialistas como en actividades grupales.

Quienes participaron fueron redireccionados, por otros programas de atención a infancia (dependientes del SENAME), escuelas o instituciones de salud, principalmente para poder obtener del Centro Modelo atención de salud mental (psiquiatra y psicólogo infantil-juvenil y adulto), terapia ocupacional (que se relaciona con la organización en todos sus aspectos de la vida cotidiana en las familias) y la oportunidad de participar en talleres de cocina, de arte, música y otros talleres temáticos como buen trato y género.

Para llevar a cabo estas tareas, tienen un equipo interdisciplinar estable que incluye a una coordinadora, dos facilitadores, dos psiquiatras, un psicólogo y una terapeuta ocupacional. También mantienen una serie de colaboradores como figuras voluntarias o en práctica: estudiantes en práctica de trabajo social y psicología, una facilitadora artística, una abogada, una facilitadora de expresión corporal, una fonoaudióloga, un facilitador de cocina, un facilitador de karate, una gestora cultural, una facilitadora de huertos, un facilitador de emprendimiento, un facilitador deportivo y un facilitador de baile. De este modo, el trabajo se fortalece en una apuesta por un modelo terapéutico integral que incluya a las familias y que se sustenta, en gran parte, con el trabajo voluntario y estudiantes en prácticas profesionales.

Metodología de la investigación

Este trabajo de investigación se organizó para analizar el Enfoque de Derechos en una institución que apuesta por estrategias alternativas e innovadoras para la atención de niños y niñas y de familias con vulneración de derecho grave desde la autonomía institucional del SENAME. De este modo, nos planteamos observar y evaluar cómo el Enfoque de Derechos era asumido y materializado en el desarrollo diario del Centro Modelo, así como revisar los discursos y las acciones articuladas como posibles ritos que performatizan el Enfoque en la vida diaria.

Esta indagación fue elaborada a partir de un planteamiento etnográfico que comprendería multidimensionalmente la realidad en 3 niveles: práctico, estructural y simbólico (Ortega, 2013), desarrollando una serie de técnicas que abarcaran los diferentes niveles. De este modo, entre agosto de 2017 y agosto de 2018, se realizó una aproximación de corte transversal que fue asumida con diferentes estrategias mixtas y metodológicamente integrada en el “medio natural”, esto es, en sus espacios cotidianos de relación con el programa.

Con el fin de otorgarle viabilidad a la investigación, y dado que es una primera exploración en la temática, quedaron excluidos del trabajo de campo los espacios extensivos de la intervención que constituyen las redes de trabajo del programa como escuelas, tribunales de familia, servicios de salud y otros centros colaboradores.

Técnicas utilizadas

Para delimitar la investigación, ésta fue abordada como estudio de caso (Durán, 2012) con un desarrollo multitécnico en el que el Centro Modelo y las personas que en él trabajan y son atendidas se constituyeron como elementos del trabajo propiamente etnográfico; únicamente los profesionales participaron en las entrevistas abiertas, el flujograma (Villasante, Montañes y Martí, 2009) y la matriz de Jacob (Contreras, 2008).

El trabajo de campo abarcó seis meses con una jornada completa a la semana de observación participante. Durante ese periodo también se realizó una revisión documental de los diseños programáticos, protocolarios y proyectos pertenecientes al Centro Modelo, así como entrevistas abiertas. La matriz de Jacob y el flujograma fueron realizados en jornadas independientes de acuerdo con los tiempos del equipo estable.

La observación directa y participante, que registramos en diarios de campo, integraron conversaciones dialógicas (Clifford, 2001) y espontáneas con participantes y profesionales. Los espacios de trabajo observados fueron todos aquellos que fundían como territorio de relación e interacción entre profesionales, niños y niñas participantes, así como sus familiares, exceptuando los espacios terapéuticos individuales. Complementariamente, se hicieron 10 entrevistas abiertas a profesionales; éstas fueron adaptadas a las características del trabajo de campo y a los resultados preliminares de las observaciones. Las temáticas utilizadas en las entrevistas abordaron principalmente las representaciones que tales profesionales tenían sobre el Enfoque de Derechos y su puesta en funcionamiento. Por su parte, a las representaciones sociales las entendimos al modo de Moscovici, que Mora define del siguiente modo: “Una modalidad particular del conocimiento cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre individuos” (Mora, 2002: 7).

Como técnica cuantitativa, se aplicó la matriz de Jacob (Contreras, 2008) para el análisis de programas y proyectos sociales desde el Enfoque de Derechos de la Niñez a cuatro miembros del equipo estable (coordinadora, psicólogo y dos facilitadores). Esta matriz es una herramienta útil para la evaluación de programas y proyectos con Enfoque de Derechos, así como para monitorear su ejecución. La matriz logra traducir los postulados de la Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña en dimensiones y subdimensiones para el análisis de los énfasis y/o matices que pueden darse entre lo declarado por el proyecto y las prácticas realizadas. Por otro lado, también permite identificar prácticas que se orientan a un mismo derecho y a determinar niveles de participación de los niños y las niñas y el nivel de responsabilización asignado a los garantes identificados.

Análisis de los datos

Con el trabajo de análisis de entrevistas y observaciones, el proceso que se ha seguido es el de grabar las entrevistas abiertas y registrar las observaciones en pautas y diarios de campo. Los textos se han codificado y categorizado según el análisis de contenido semántico (Cá-

ceres, 2003) con el apoyo del software *Nvivo 11*, para construir una matriz general. Una vez estructurado, se prosiguió con las relaciones y la conexión entre categorías en función de las preguntas y objetivos de esta investigación.

Para el análisis, utilizamos unidades teóricas del Enfoque de Derechos: *interés superior del niño, participación, integralidad, no discriminación, no revictimización y garantías*. Estas categorías de análisis se buscaron en las unidades de observación previstas, como el programa marco, los proyectos diseñados, normas y principios establecidos y los canales vigentes para la garantía de los derechos; en el quehacer cotidiano; en las metodologías y estrategias de intervención, y en las representaciones que se tenían sobre el propio Enfoque de Derechos, así como en ritos presentes en el espacio cotidiano.

La matriz de Jacob tiene sus propias formas de análisis, dado que es un cuestionario que incorpora una interpretación previa de cada Indicador de Derecho que corresponde a las respuestas posibles realizadas en cada opción con respuesta limitada. El indicador evaluado permite mostrar el nivel de alcance del mismo, implicando las posibilidades de mejora y qué tipo de respuesta equivale a cada nivel.

Los resultados de la matriz de Jacob fueron triangulados con las respuestas de las entrevistas y las observaciones, lo que nos permitió tener mayor confianza en los resultados que presentamos. Todos estos resultados fueron expuestos y discutidos con el equipo estable del Centro Modelo en una sesión de retroalimentación, lo que también concedió un alto valor de credibilidad de los hallazgos que presentamos.

Consideraciones éticas

Todo el trabajo investigativo fue realizado con base en la protección de los derechos de los protagonistas acorde con la Ley 20.120, tanto de los niños y niñas y sus familias como de profesionales involucrados. De este modo, el trabajo se rigió por los siguientes principios: la firma de consentimientos informados, la protección de la confidencialidad de los datos, la voluntariedad de integrar el estudio, el control total por parte de los sujetos del acceso a la información y los espacios cotidianos de trabajo y la no interferencia de los observadores en los procesos interventivos y terapéuticos.

Para completar los derechos reconocidos por esta Ley, como se ha señalado anteriormente, la información que aquí se presenta ha sido devuelta y contrastada con el equipo participante. De igual manera, se les ha dado la facultad de censura y restricción de información en la publicación de los resultados, siempre y cuando consideren que estos pueden perjudicar el trabajo y los derechos de los niños y las niñas o de sus familias.

Resultados

Los hallazgos que presentamos a continuación, obtenidos mediante diferentes técnicas, han sido analizados y organizados según tres ejes fundamentales de discusión: *i) Declaración*

de intenciones, que recoge los resultados de la matriz de Jacob (Figura 1); *ii*) Representaciones sociales, que dan cuenta de los hallazgos de las entrevistas abiertas (Figura 2), y *iii*) Prácticas articuladas al Enfoque de Derechos, que reflejan las observaciones directas y participantes (Figuras 3 y 4).

De este modo, el caso a investigar fue estudiado y analizado en su concepción como proyecto piloto, implicando tanto la acción cotidiana propia de la práctica diaria profesional como los discursos de los profesionales sobre qué es el Enfoque de Derechos y la manera en que se recoge en su trabajo. Esta multidimensionalidad de la práctica profesional nos permite poder diferenciar lo que *se dice* en relación a un tópico y lo que *se dice que se hace* en consecuencia de lo que efectivamente *se hace*. La etnografía brinda la posibilidad de esta distinción de los resultados obtenidos, que, consideramos, reconoce la complejidad de la práctica diaria profesional vivida desde sus actores y de forma contextualizada.

Declaración de intenciones con respecto al Enfoque de Derechos

Los derechos estipulados en la Convención de Derechos del Niño son aplicables a todos los niños y niñas por igual, sin importar su condición biológica, sociocultural, económica o política; en esta aplicación se contemplan medidas de discriminación positiva para corregir situaciones de desigualdad. Esta mirada establece un nuevo marco de valores éticos y prácticas según las cuales el niño o la niña y el/la adolescente son sujetos de derechos capaces de ejercer su ciudadanía.

El Centro Modelo CATIM, como programa de intervención social, es reconocido por el equipo de trabajo como una experiencia integral e innovadora para la infancia y adolescencia vulneradas en sus derechos. Se constata que el programa, desde su diseño, contempla la perspectiva de los derechos de la infancia y la transversalidad de los principios de la Convención de los Derechos del Niño y la Niña, que quedan efectivamente declarados en los proyectos y evaluaciones realizadas, así como en sus discursos. En el área de derechos y protección, se evidencia un sentido garantista de los derechos para la supervivencia y desarrollo de niños y niñas, y se promueve la articulación efectiva con las redes y apoyos sociales existentes. Esto ocurre de manera general, pero cuando pormenorizamos las observaciones a los principios del Enfoque —No Discriminación, Interés Superior del Niño, Participación e Integralidad— encontramos ausencias y vacíos en sus propias declaraciones.

Respecto a la No Discriminación, los derechos estipulados en la CDN atañen a todos los niños y niñas por igual, no importando su condición biológica, sociocultural, económica o política, y en atención a medidas de discriminación positiva para corregir situaciones de desigualdad. El Centro Modelo no define contraindicaciones al ingreso, ni tampoco se establece en los proyectos una declaración de discriminación negativa. El proyecto mantiene

un enfoque inclusivo con el fin de acercar ciertos espacios de los que usualmente los niños sujetos a la atención de los servicios de protección son excluidos, como el ámbito artístico: el programa desarrolla actividades importantes como música, pintura mural y exposiciones de arte.

No obstante, el problema reside en que el diseño del programa no prevé posibles discriminaciones ni se ve como debilidad los límites de acceso a las actividades y los servicios de atención que ofrece. De este modo, al no prever las discriminaciones posibles, no ha definido acciones para modificar las prácticas excluyentes que afectan a los y las niñas por causa de sus perfiles complejos, en los que situaciones como el consumo de drogas, conflicto con la ley, discapacidades y trastornos cognitivos, entre otros, son comunes.

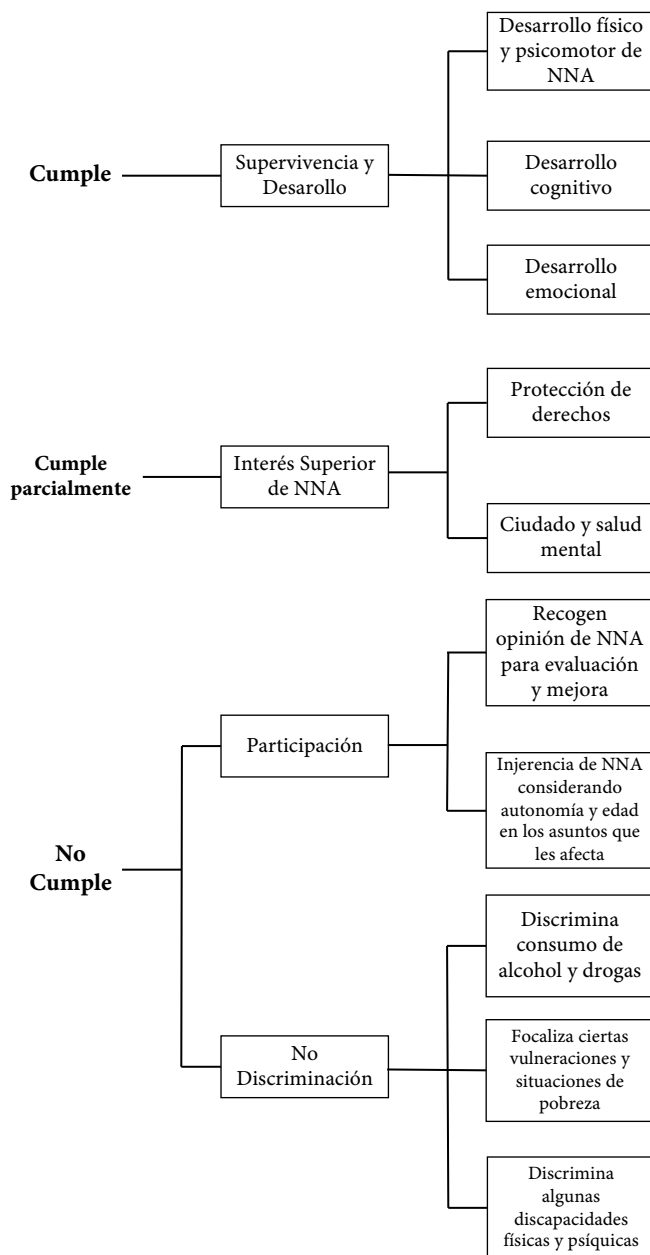
Con relación al Interés Superior del Niño, todas las medidas tomadas por los garantes concernientes a la infancia deben salvaguardar la satisfacción de los derechos fundamentales de los niños y las niñas. El programa identifica, define y focaliza su acción en la satisfacción de determinados derechos, contemplando acciones especiales para la protección de los niños y niñas, tales como la confidencialidad, la voluntad, el vínculo afectivo y la prioridad de sus necesidades, identificando las relaciones de poder, privilegiando el bienestar de las personas y, de manera especial, lo vinculado a la protección y cuidados especiales en temas de salud mental, fundamentalmente a través del trabajo en red.

En el ámbito de la participación, el programa fue diseñado y dirigido por adultos, pero cuenta con actividades y mecanismos que permiten recoger la opinión de los niños y niñas, principalmente respecto a las actividades relacionadas con la implementación de las intervenciones y estrategias de vinculación.

Encontramos también una declaración para asignar un rol de control al garante interrelacional de la familia de los niños y las niñas. En este sentido, se reconoce un esfuerzo por instalar competencias que les permitan a los adultos realizar un seguimiento efectivo de los compromisos asumidos en el contrato terapéutico y que logren empoderarse para realizar correcciones de rumbo cuando sea necesario en pro de los objetivos de la intervención.

A la sociedad garante organizada —por lo general representada por los apoyos sociales institucionales— se le asigna un rol consultivo y, a pesar de tener un papel fundamental en el Enfoque de Derechos, éste no es contemplado de forma específica en las declaraciones. Estos lineamientos o intenciones que vienen descritos o manifestados son complementados por representaciones y significados que se le atribuyen al Enfoque de Derechos. Los discursos, en ciertos aspectos, se desvían considerablemente de los términos estructurales y se focalizan mayormente en las relaciones.

Figura 1
 Cumplimiento de principios de la CDN según análisis matriz de Jacob



Fuente: elaboración propia.

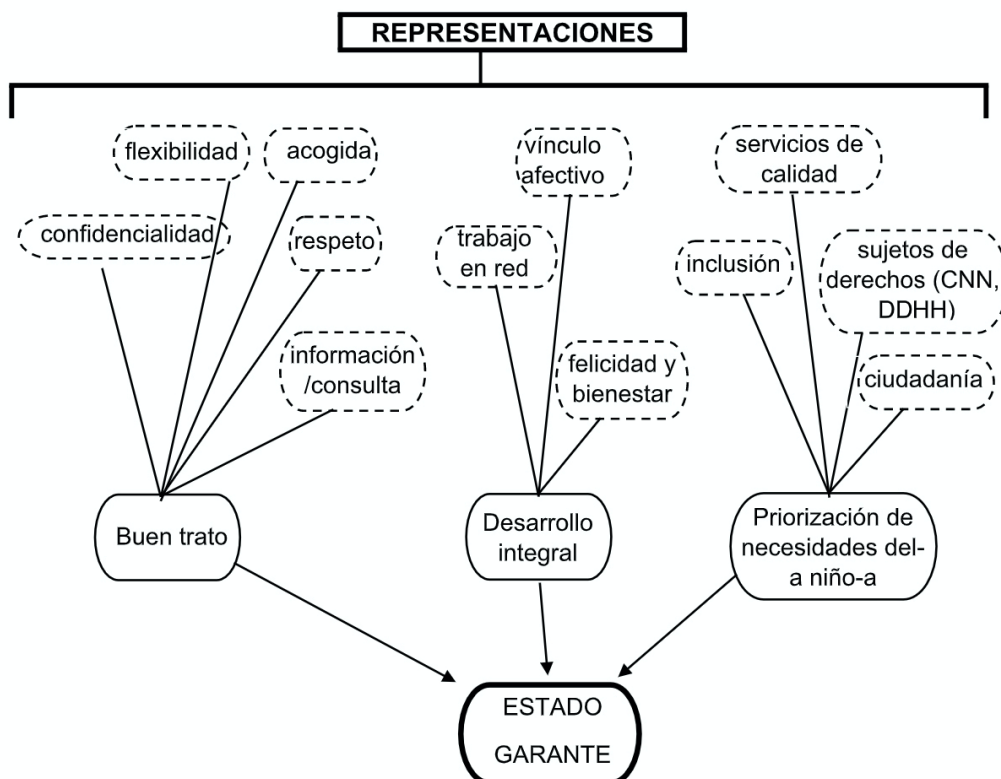
Representaciones sobre el Enfoque de Derechos

En los discursos de los profesionales involucrados, las representaciones halladas en relación al concepto del Enfoque de Derechos revela un escaso conocimiento teórico de éste como modelo concreto de trabajo, y, generalmente, se relaciona con elementos éticos y políticos: 1) como “sujeto de derechos”, es decir, aplicar el enfoque es reconocer a las personas como “sujetos legítimos de derechos como principio fundamental del trabajo”; 2) como “Estado garante”, responsable último de asegurar la protección de los derechos, para lo cual los conceptos de ciudadanía, servicios de calidad, inclusión, desarrollo integral, felicidad y bienestar, fueron referidos en esta relación; 3) la “Convención de Derechos del Niño y Derechos Humanos” (CDN), de la cual se desprenden sus derechos, y además se le asocia como un referente claro que traza los límites a la práctica profesional y el trabajo.

Cuando se les preguntó sobre cómo se materializa el Enfoque de Derechos en acciones, la personas entrevistadas señalaban cinco elementos: “la confidencialidad” del trabajo y los datos de los niños; “la voluntad” de las personas de participar en los procesos; “el vínculo afectivo” que se debe establecer entre profesional y participante; “la prioridad de sus necesidades” como forma de dar respuesta al Interés Superior del Niño, y la especial “atención a las relaciones de poder” entre profesionales y participantes. De esta manera, dicen estar enfocados en “privilegiar el bienestar de los participantes”, especialmente de “protección y cuidado especiales en temas de salud mental”, realizando un trabajo fundamentalmente en red.

Todos estos elementos mencionados convergen en su concepto de “buen trato”, el cual se traduce en relaciones humanas basadas en términos como “respeto”, “acogida”, “calidad de la atención”, “flexibilidad en los profesionales y el proyecto”, “consulta permanente a los participantes”, así como también la permanente “información de los procesos”. Este “buen trato” viene a sustituir frecuentemente, en el discurso, al propio Enfoque de Derechos. No existiendo referencias al trabajo con la comunidad ni específicamente con garantes.

Figura 2
 Representaciones sociales sobre el Enfoque de Derechos



Fuente: elaboración propia.

La práctica del Enfoque de Derechos

Prácticas favorecedoras

Las características particulares de este caso, como la independencia del SENAME, les confieren un margen de voluntad a sus participantes (niños, niñas y sus familias), quienes no vienen por orden judicial. Otra de las particularidades es que el servicio funciona complementariamente a otros programas que sí dependen del SENAME. Estas características lo sitúan en una posición distinta de otros programas, ya que tiene mayor facilidad para poder materializar los principios básicos del Enfoque —como la participación y el Interés Superior de Niño—, dado que no deben tomar decisiones de protección que incluyan la separación

de los niños de sus contextos afectivos o la solicitud de medidas de protección, lo que juega un papel importante en la relación vinculante entre profesionales y niños.

El programa implementa acciones de resguardo de derechos como derivaciones a otros servicios para satisfacer necesidades básicas y el cuidado de atenciones no revictimizantes. Por su parte, las acciones directas restitutivas de derecho son, principalmente, la atención terapéutica directa individual y grupal, articulada también con la red de apoyo y derivación, así como con las capacitaciones y actividades de autoevaluación (con fines de reestructurar el modelo piloto). Tal autoevaluación produce cambios en los conocimientos del propio equipo y en otros actores sociales que colaboran. El programa, en la práctica cotidiana, observa una valorización del aprendizaje desempeñado en el desarrollo de habilidades sociales con los niños y sus familias, y en los espacios de consulta, ya que se potencia el rol protector en tanto son considerados sus intereses y opiniones. No obstante su importancia, este trabajo es eventual y no cuenta con un plan lo suficientemente orgánico respecto al resto de actividades que le permitan profundidad, estabilidad y una evaluación, según logros obtenidos.

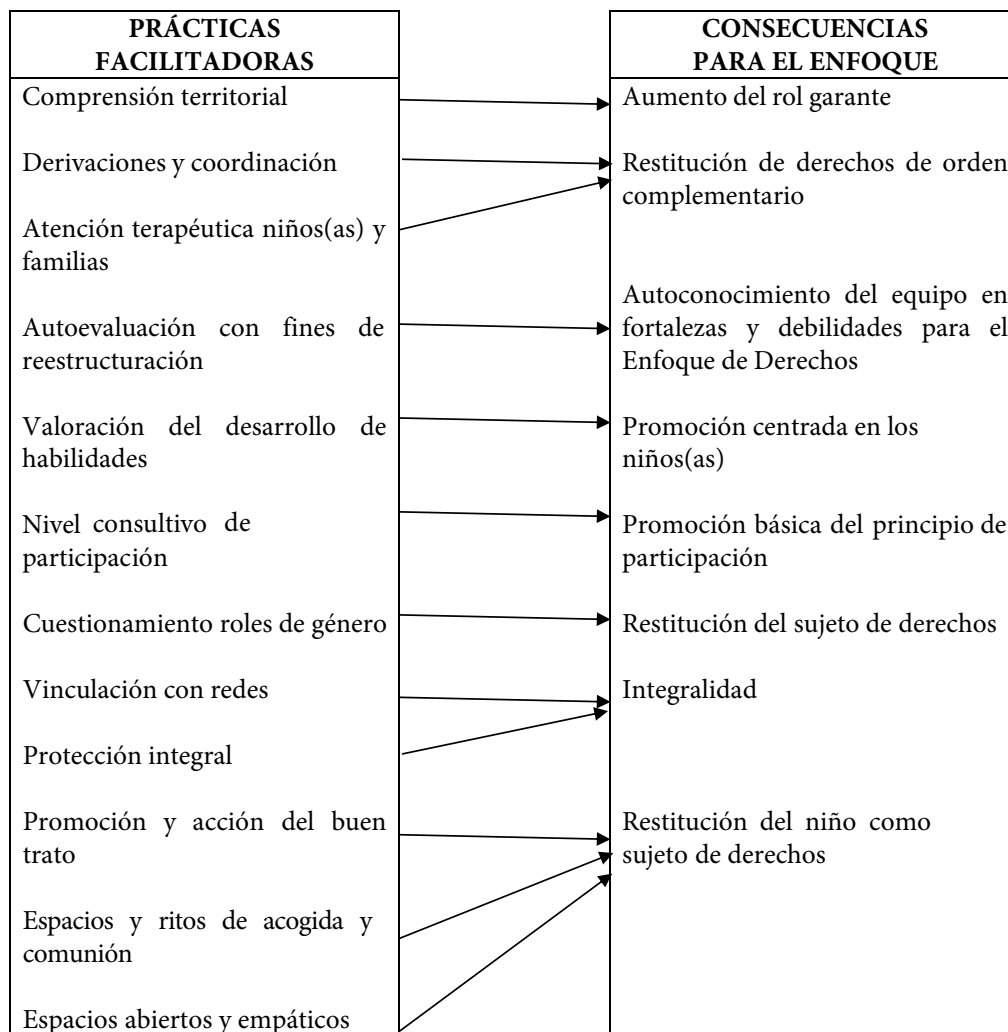
Excepcionalmente, en el ámbito cultural, se planifican acciones de socialización que buscan remover prejuicios en torno a los roles sociales asociados al género, fundamentalmente a través de campañas, trabajo con redes, promoción del buen trato como líneas de extensión del Centro Modelo, y acciones de difusión, sensibilización y socialización con colegios y otros espacios de educación.

El equipo otorga una gran importancia a las relaciones humanas fundadas entre ellos y las personas que atienden, lo que es evidente en los procesos de acogida, cosa que puede darse al inicio del proceso, como cada vez que niños, niñas y sus familias llegan a la casa sede del proyecto. Los y las profesionales se alinean con los y las participantes en su momento de ingreso a las actividades, con ritos adscritos a ello y con espacios dispuestos *ad hoc*.

En la cocina, por ejemplo —uno de los espacios primordiales—, lo mismo se realizan talleres que se toma un café o diariamente almuerzan los profesionales juntos. Estos escenarios permiten materializar la nombrada “acogida” e incluso pertenencia, observándose mayor libertad en el uso de la cocina de aquellos niños que llevaban más tiempo participando en las actividades. Esta apropiación del espacio se consolida como un aspecto muy importante para su visión del Enfoque de Derechos, que implica el buen trato y las emociones positivas.

En sus prácticas, el programa fomenta respeto, identidad y empatía con las necesidades de los menores, y hay acciones tendientes a fortalecer la asociatividad de los niños y niñas, el desarrollo de habilidades sociales y el reconocimiento de los talentos a través de talleres alternativos a la intervención familiar tradicional. Durante nuestro estudio observamos que hay prácticas favorecedoras, pero también encontramos otras que limitan la aplicabilidad del Enfoque; estas últimas se presentan como oportunidades de reflexión sobre qué elementos pragmáticos condicionan la puesta en práctica de un Enfoque de Derechos efectivo.

Figura 3
 Prácticas que facilitan el Enfoque de Derechos



Fuente: elaboración propia.

Prácticas limitantes

En el estudio encontramos algunas dinámicas que son limitantes para la materialización del Enfoque de Derechos y que crean tensiones importantes y contradicciones en el programa. A pesar de que no hay declaraciones al respecto, el programa excluye algunos ámbitos de protección en la aplicación práctica, principalmente por no ser éste su perfil de atención,

por competencias técnicas del equipo o porque corresponde a otra línea de intervención. Ello ocurre en situaciones con privación del medio familiar, con niños en situación de discapacidad y con niños con problemas de consumo y tráfico de drogas, en situación de calle, en privación de libertad o bajo la administración de justicia de menores.

El equipo afirma que es necesario cambiar la mirada con respecto al trabajo centrado en la reparación del daño, es decir, *psicocentrado* o basado en la terapia individual psicológica y psiquiátrica, ya que pierde de vista las actividades innovadoras, más riesgosas en el sentido de seguridad de sus resultados y de novedad para los propios participantes y el involucramiento de los participantes en los procesos. No obstante, esta conciencia de los participantes no resuelve la falta de participación activa de los niños, las niñas y sus familias en sus propios planes de intervención. Esta intervención es determinada por los lineamientos aprendidos en la experiencia de otros programas (generalmente dependientes del SENAME); la costumbre —adquirida por su experiencia—; las demandas de los programas que derivan participantes y esperan una prolongación de su propio quehacer en aspectos o casos que por sobrecarga no pueden realizar; la sobrecarga laboral del propio equipo del proyecto estudiado, y las directrices estipuladas, de forma unilateral, por los gestores de la Fundación CATIM.

Existe una visión paradigmática distinta entre el equipo directo y la directiva, esta última centrada en metas e indicadores objetivos y revisables. Al proyecto se le exigen, por parte de financiadores y directivos, mediciones estandarizadas por criterios de eficacia ajenas a los protagonistas, lo que llamaremos *exoeficacia*. Esta exoeficacia limita la adaptabilidad del programa a las necesidades particulares de cada individuo y familia, así como la flexibilidad creativa del modelo que se está desarrollando. En consecuencia, los recursos del trabajo se destinan a las acciones “bajo control”, no innovadoras y habituales, generalmente en la reparación psicocentrada.

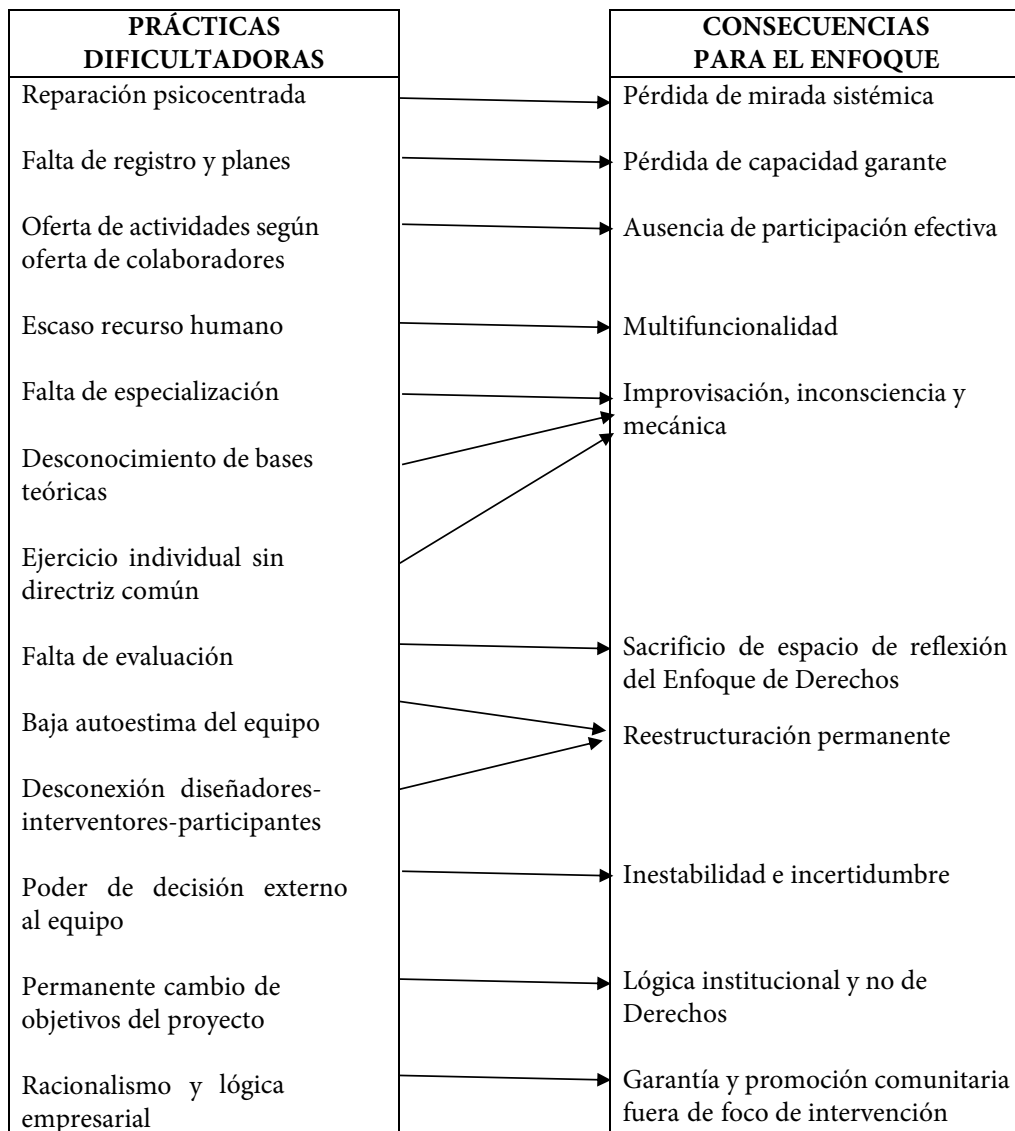
Los profesionales tienen los espacios de reflexión poco ritualizados, lo que produce una estructuración poco conectada en los objetivos. La falta de ritos de participación en el equipo dio lugar a incoherencias entre lo señalado discursivamente y lo que en la práctica se puede desarrollar en términos de relaciones de poder —mayor horizontalidad y democracia—, coordinación de objetivos, acciones y apropiación del proyecto por parte de los profesionales involucrados. La falta de estructuras horizontales instaladas cotidianamente para la permanente toma de decisiones merma las posibilidades de co-construcción colectiva y autonomía del propio equipo de trabajo directo.

En el estudio no hemos encontrado ritos de alianzas de trabajo con la familia, así como de separación tras la finalización del trabajo conjunto, ni tampoco ritos que marquen el proceso de intervención con acciones participativas de diagnóstico, priorización, diseño de acciones y su evaluación. También hay ausencia de ritos de paso ante diferentes niveles de logro en los aspectos que quieran trabajar con quienes atienden, se trate de un adulto o un menor de edad.

Las resonancias, consideradas como pautas de relaciones que se transmiten a otros niveles o espacios de la realidad social, son desarrolladas desde una intervención fragmentada. No hay un todo orgánico que comprenda cada una de las acciones entretajadas como red de interacción en función de garantizar el Enfoque de Derechos. Todo ello apoya la generación de improvisación, inconsciencia y práctica mecánica, en las que colabora la alta demanda y la multifuncionalidad de los miembros del equipo estable, produciendo que se sacrifiquen los espacios de reflexión y que estos queden como espacios excepcionales, y que los profesionales, a menudo, pierdan énfasis en el Enfoque de Derechos y los aspectos articulados con él.

La orientación de la acción hacia la participación, entendida como búsqueda de mecanismos de colaboración y coconstrucción de la intervención, a pesar de que se intentó, no se logró. La solicitud de la opinión a niños y niñas, tal como se produce en el proyecto, es sólo un escalafón intermedio de participación, tanto desde la revisión de la matriz de Jacob como de la valoración de los grados de participación que realiza Hart (1994). Ello significa que el programa está abierto a opiniones, pero no a un control efectivo de lo que ocurre por parte de los participantes, es decir, no cuentan con espacios y tiempos específicos de colaboratividad con niños, niñas y familias previstos organizacionalmente para la toma de decisiones de qué, cuándo y cómo será el proceso de trabajo conjunto. Para ello, es necesario superar la mera consulta o la toma de opiniones, y concretar acciones precisas que permitan una colaboración efectiva y que puedan ser evaluadas pertinente-mente *a posteriori*.

Figura 4
 Prácticas que dificultan el Enfoque de Derechos



Fuente: elaboración propia.

Discusión

A partir de los hallazgos, podemos esbozar diferentes reflexiones. En los datos (en el área de derechos y protección recogidos del caso en estudio) se evidencia un sentido “garantista” de los derechos para la supervivencia y desarrollo de niños y niñas, promoviendo la articulación efectiva con las redes y apoyos sociales existentes. Sin embargo, no logran poner énfasis en las relaciones dinámicas entre distintos niveles de intervención. En este sentido, no existen convergencias con un Enfoque Ecológico (Bronfenbrenner, 1979) que permita desarrollar una visión biopsicosocial de los fenómenos y resignificar el entorno como un campo de acción, intervención y convivencia. Aunque sí hay conexión con una red extensa con otras instituciones, la intervención más allá de lo individual y grupal es muy puntual.

Las representaciones enfocan la realidad desde lo individual o colectivo para la comunicación social a partir de las imágenes (Moscovici, 1979). En este sentido, y en contraposición con el único estudio similar a nivel nacional encontrado (Gallegos, Jarpa y Opazo, 2018), no se considera al Enfoque de Derechos como una estrategia técnica, sino como una manera de relacionarse que viene dado con el trato cercano y humanista. Si bien posiciona a los participantes en una relación más vivencial de los derechos, también evidencia la ausencia de elementos teórico-prácticos con respecto al Enfoque, que terminan por condicionar que no haya canales, indicadores, principios y metodologías basadas de forma estratégica en el mismo, aunque el equipo del programa declara que existen acciones concretas para salvaguardarlo.

De este modo, consideramos que el Enfoque de Derechos teórico no se reconoce en su aspecto sociopolítico y técnico-metodológico, sino como una manera de relacionarse que viene dada por el trato humanista (específicamente visto como un “buen trato”). Esto implica que la práctica se basa en valores y ética fundada en la experiencia y los principios personales. Los ritos encontrados apoyan esta esfera práctica-valórica, es decir, esos elementos de buen trato y respeto, de adaptación al otro y flexibilidad, son alimentados cotidianamente con rituales que reafirman relaciones con calidad humana. En esta dinámica comprobamos una dualidad separada, según la concepción de Telmo Caria (2017): por un lado, un nivel sociocognitivo dado por el conocimiento teórico —aprendido en sus formaciones disciplinares—, que no llega a encontrarse con otro segundo nivel sociocognitivo que se conforma desde el quehacer práctico. Este segundo nivel viene brindado por la experiencia en la vida práctica profesional y personal, así como los valores. En los participantes, estos dos niveles actúan por separado como mundos divergentes, primando la dimensión ética construida desde la práctica antes que la dimensión epistemológica o teórica, adquirida en su formación.

La dimensión ética se revela, así, como un nivel importante de la intervención (Montero, 2004). La ética “se relaciona con valores y elementos deontológicos que emanan durante la interacción para la vida social, grupal, familiar e interpersonal. Estos elementos nos posicionan en contradicciones y conflictos, entre actores y con nosotros mismos” (Ortega y

Cifuentes, 2018: 46). De este modo, la práctica basada en valores se conforma como respuesta a estas inquietudes éticas y sustituye a una estrategia racional basada en la articulación teórico-práctica, realizándose de forma “intuitiva” en detrimento de acciones estratégicas con fines de cambio estructural, garantía política y cambio sistémico.

Se considera que esta relación interventiva basada en valores humanistas y en la experiencia es fundamental para el Enfoque de Derechos, pero no es suficiente para lograr cubrir la dimensión metodológica y política de dicho Enfoque. Esto quiere decir que la dimensión política se relaciona no sólo con el carácter y el propósito de una acción o actividad social concreta con objetivos de intervención, sino también con la forma en que se articula con las estructuras sociopolíticas que perpetúan la desigualdad (Montero, 2004). Esto implica relaciones de poder —a nivel de *macro* y *microfísica* (Foucault, 1994)—, así como de “microfísica de empoderamiento” (Ortega-Senet, 2017), lo que alude a las posibilidades de autogestión y control de los propios participantes en los actos y gestos cotidianos de interrelación.

Por otro lado, es importante resaltar la exclusión de niños afectados de problemáticas para su atención en el programa por considerarse fuera de sus competencias técnicas. Los perfiles complejos y la polivictimización (Finkelhor, Ormrod, Turner y Holt, 2009) —niños, niñas y familias sometidos a diferentes formas de violencia durante sus trayectorias de vida— suelen ser comunes en los niños sujetos de atención del sistema de protección de derechos (Pinto-Cortez, Pereda y Álvarez-Lister, 2017), por lo que aparecen ligados a algunas situaciones de los participantes de este tipo de programas (Carvajal, González y Quiñones, 2014; Guerra, Inostroza, Villegas, Villalobos y Pinto-Cortez, 2017). Cuestionamos su exclusión por cuanto ésta supone una desconexión con los perfiles complejos de los niños en situación de vulneración grave. Una propuesta integral debe poder trabajar con niños afectados por diversas victimizaciones y daños, de forma coordinada y en modo multiagencia (Parton, 2014).

La desconexión y la verticalidad entre diseñadores e interventores igualmente debilitan al Enfoque de Derechos. Los proyectos requieren de una coherencia orgánica entre los diferentes estamentos y de autonomía por parte de los equipos para adaptar sus estrategias según las circunstancias y el trabajo colaborativo con los participantes. Este trabajo colaborativo no surge de una planificación única y acabada, sino que puede renegociarse continuamente a lo largo de los procesos.

También encontramos un campo de riesgo en la propia innovación cuando ésta constituye un objetivo por sí mismo, como la “empaquetación de un modelo”. Esto significa que la innovación puede deberse a su propio propósito si se realiza desde parámetros de competitividad entre programas. Ello se materializa en una estandarización del trabajo, prevaleciendo los objetivos institucionales sobre las necesidades de los sujetos: los niños y niñas son puestos en segundo plano y se prioriza la eficacia de los programas impuesta por las lógicas neoliberales que impregnan la gestión social (Volnovich, 2013). A esto se le suma la falta de estrategias especializadas en la vulneración grave y la falta de evaluaciones de calidad

desde la subjetividad de las personas. Todo esto puede terminar consolidando un modelo centrado en la institucionalidad, en lugar de procurarse como alternativa real con sentido para los niños y sus familias (González y Pérez, 2009; Contreras, Rojas y Contreras, 2014).

Por otra parte, se considera que hay contradicciones entre la demanda de una propuesta medible en términos de autoeficacia del proyecto y los principios del Enfoque de Derechos, tanto para el modelo de gestión como para el modelo de intervención. Esta contradicción se basa en que los términos de eficacia del Enfoque y los modelos humanistas se comprenden en términos de autoeficacia (Bandura, 1997; Guerra, Inostroza, Villegas, Villalobos y Pinto-Cortez, 2017) que se relacionan con resultados a mediano y largo plazo —desde la perspectiva de las personas—, por lo que las mediciones estandarizadas no permiten comprender el alcance de los logros realizados.

El programa piloto recoge una serie de acciones, ritos y prácticas que favorecen la integración del Enfoque de Derechos en su modo más humanista de asunción del participante desde la dignidad personal y social. Para ello, despliega discursos acogedores, actos y ritos que permiten a los participantes identificarse con el espacio físico y con las personas que lo construyen, sintiéndose cómodos en ellos. Esto se consigue también a través de los talleres, los espacios de convivencia y la forma física de relacionarse con los espacios libremente. En cierta manera, los participantes del proyecto tienen apropiados gran parte de los espacios físicos de la casa que acoge el proyecto, lo que genera identidad y reestablece a las personas como sujetos de derechos, como “participantes” y no como “usuarios”.

Sin embargo, se hallan factores que ponen al proyecto en situación de reproducir precisamente aquellas formas de trabajo que buscan superar. A pesar de los elementos humanistas y positivos que refleja el trabajo, así como de la integralidad del abordaje, se producen las mismas tensiones y falta de autonomía en los equipos directos que las que se evidencian en los programas que sí dependen del SENAME. Esto revela que la innovación y acción basadas en el respeto, la acogida, el buen trato y el desarrollo integral de la persona deben ser sostenidas por una estrategia clara y a largo plazo de la incorporación del Enfoque de Derechos basados en las subjetividades de las personas, sus objetivos y necesidades, no en las metas pensadas institucionalmente.

Conclusiones y recomendaciones para programas

Señala Güendel que “El Enfoque de Derechos como gestión social para la política pública requiere de un cuerpo en un conjunto teórico de alcance medio, que se nutre de distintos marcos conceptuales y que, operativamente, contribuye a crear una perspectiva que vincula gestión social, justicia y cultura para el reconocimiento de las personas y colectividades como sujetos de derechos en el que el empoderamiento y la participación de estos sujetos

devienen en uno de sus principios fundamentales” (Güendel, 2015: 19). La aplicación de dicho enfoque precisa de conocimiento y formación respecto a lo que significan los principios que lo conforman, así como desarrollar indicadores propios que permitan evaluar los alcances de los derechos restaurados y protegidos, sabiendo a través de qué estrategias concretas se han logrado. Las diversas actividades posibles desplegadas por parte de un programa podrán alinearse con el Enfoque y estas acciones están armonizadas con indicadores relacionados con el Interés Superior de Niño, la Participación, la Integralidad, la No Discriminación, el Desarrollo y la Supervivencia, la promoción de roles garantes en la comunidad y la vigilancia de los suyos como proyecto. Plantearnos de qué manera concreta vamos a materializar el Enfoque de Derechos facilita determinar qué formación requieren los especialistas en intervención en vulneración de derechos para poder ejercer una aplicación consistente en sus estrategias de trabajo y planes de intervención.

Cualquier trabajo bajo un Enfoque de Derechos debe asumir el papel de garante de los proyectos mismos, lo cual implica transformaciones sociales y relacionales que deben ocurrir dentro de la intervención para combatir elementos estructurales dentro de lo cultural. Bajo esta propuesta se destaca la obligación de establecer mecanismos transparentes, con roles y responsabilidades definidas que faciliten la información de lo que se realiza y cómo se hace en las intervenciones sociales. Este objetivo se alcanza con un diseño previo, planificado, que visibilice los sistemas y mecanismos de rendición de cuentas con los que se opera, en los que queden especificados los responsables de hacerlos cumplir. Desde esta perspectiva, la rendición de cuentas debe entenderse como un proceso integrado a todo tipo de intervención, con la finalidad de lograr las transformaciones necesarias y alcanzar los estándares de calidad preestablecidos.

De esta forma, se amplía el foco, y la evaluación no sólo se asocia al ámbito del control y/o la supervisión de unos actores sobre otros ni a la emisión de juicios valorativos, sino a la formulación de recomendaciones atingentes y viables para redireccionar o programar acciones (Quesada, 2017).

Los elementos presentados nos posicionan de una mejor manera para responder a los desafíos de la práctica del Enfoque de Derechos, específicamente qué procesos previos debemos asumir como garantes de derechos incluso antes de vislumbrar el trabajo terapéutico. El trabajo destinado a la reparación del daño no puede ser focalizado en demérito del trabajo de la restitución de derechos en los términos que se muestran en este trabajo; no se puede sólo dirigir el trabajo a las consecuencias de la vulneración. Es necesaria, por lo tanto, una mirada holística del Enfoque que implique “la configuración de un tejido (sistema de protección de derechos) institucional y social diseñado para prevenir, atender, encauzar y restaurar o restituir derechos” (Güendel, 2015: 22), y así lograr pasar de la gestión de servicios a la gestión política de los derechos.

Una estrategia de impacto, justamente, se inicia reconociendo la complejidad y el dinamismo de los fenómenos biopsicosociales, de la democracia y la participación. La intervención generalista, garantista y colectiva se coconstruye con todos los actores involucrados, discutiendo el potencial y responsabilidad de la comunidad en la generación de condiciones y contextos favorables a la cultura de los derechos humanos. Será cuando tengamos un tejido social que realmente consiga aprehender, contener y promover el ejercicio real y activo de los derechos de los niños y niñas que tendremos la capacidad de superar el discurso para llegar a prácticas naturalmente instaladas y reconocidas. La esperanza para nuestros programas de política pública en protección de derechos —ya sea de gestión privada o estatal— es lograr un compromiso comunitario y social que permita tanto proteger derechos como responder a sus vulneraciones dependiendo del contexto y particularidades desde la visión de las personas que sufren sus consecuencias (IIN, 2010).

El SENAME, hasta ahora, carga con un desprestigio fomentado por su ineficacia como sistema fiscalizador, erróneamente enfocado y contradictorio en su estructura de acción. La nula incidencia pública en una democracia débil y poco participativa como la chilena ha invisibilizado el aporte de las personas que viven las consecuencias de los problemas y de los ejecutores de los programas para la democratización de los espacios, la toma de decisiones y una mayor transparencia en el uso de los recursos. Es necesaria y urgente la formación y difusión de derechos humanos, en la que los niños, las niñas y sus familias tengan la oportunidad de reconocerse como sujetos de derecho y construir equipos con capacidad y condiciones para realizar análisis situacionales, abordar y resolver sus prioridades y demandas en un espacio de apertura y acogida activa de la sociedad civil con sus diversidades.

Estamos rodeados y afectados por un panorama de cambios en Chile, que se presenta como una oportunidad para una consolidación progresiva de una política pública. Las organizaciones sociales que se sumen a la construcción de esta nueva comunidad de convivencia deben tener muy clara la deuda pendiente con los menores del país. En este contexto, las organizaciones sociales independientes tienen que asumir un papel crítico y reflexivo, escapando de las lógicas neoliberales y mercantilistas de eficiencia y competitividad. Un sistema de políticas universales de protección condiciona totalmente el trabajo social y el rol de las instituciones gubernamentales garantes.

Agradecimientos. Agradecemos de corazón a todo el equipo, directiva, equipo y participantes del Programa Centro Modelo de CATIM por acoger nuestra propuesta y aceptar el desafío de reflexionar sus propias prácticas. Agradecemos también la entrega y autoexigencia en el trabajo que realizan los trabajadores del Centro Modelo para proteger los derechos de los niños, niñas y sus familias, y promocionar una mirada bientratante y más completa del ser humano. Y agradecemos también la especial colaboración en este estudio de Rocío Castillo, estudiante de último año de trabajo social de la UCSC, por su apoyo y ayuda en esta investigación.

Sobre los autores

MARÍA BELÉN ORTEGA-SENET es doctora en Antropología Urbana; actualmente se desempeña como investigadora principal del Centro de Investigación en Educación y Desarrollo (CIEDE-UCSC) y académica asistente en la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Sus líneas de investigación son: investigación de la intervención y praxis social, vulneración grave de derechos de niños y niñas, relaciones de poder. Entre sus publicaciones más recientes se encuentran: (con Verónica Gómez y Elyse Terney) “Critical Knots, Tensions, and Daily Resistances in the Work against Commercial Sexual Exploitation of Children. A Reflection from Chilean Practitioners” (2020) *International Social Work*; “Proyectos colectivos y conflictos locales: Investigación Acción Participativa para la resiliencia comunitaria desde la ecología política” (2020) en Felipe Saravia, María Antonieta Urquieta y Belén Ortega, *Espacialidades en la intervención social Debates para el Trabajo Social latinoamericano*. Santiago de Chile: Editorial RIL; (con Estefanía Parra-Muñoz) “Adherencia a la ingesta de los productos del Programa de Alimentación Complementaria del Adulto Mayor (PACAM) desde la subjetividad de los usuarios de la comuna de Hualpén, Chile” (2019) *Revista de Salud Pública*, 23(1).

VERÓNICA GÓMEZ FERNÁNDEZ es magister en Ciencias de la Familia; actualmente se desempeña como académica asistente en la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Sus líneas de investigación son: derechos humanos, vulneración grave de derechos de niños y niñas, intergeneracionalidad. Entre sus publicaciones más recientes se encuentran: (con Belén Ortega y Elyse Terney) “Critical Knots, Tensions, and Daily Resistances in the Work against Commercial Sexual Exploitation of Children. A Reflection from Chilean Practitioners” (2020) *International Social Work*; (con Carolina Monsalve, Ma. Angélica Parada y Natali Ormeño) “Relaciones intergeneracionales: profesoras seniors con niños y niñas del Programa Socioeducativo, Penco, Chile” (2019) *Revista perspectivas* (33); (con Fania Cid) “Experiencia colaborativa de la Mesa Técnica contra la Explotación Sexual Comercial de la Niñez en Biobío” (2019) *Revista perspectivas* (33).

FERNANDO BUSTAMANTE DURÁN es psicólogo y magister en Adolescencia; actualmente se desempeña como académico auxiliar en la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Sus líneas de investigación son: participación ciudadana, intervención en infancia y adolescencia vulnerable, educación y convivencia escolar. Con colaboración en proyectos que abordan la identidad de género, las relaciones intergeneracionales y los estilos de aprendizaje.

Referencias bibliográficas

- Andrade, Carlos y Sara Arancibia (2010) "Chile: interacción Estado-sociedad civil en las políticas de infancia" *Revista Cepal* (101): 127-143.
- Araya, Denisse y Christian Bernal-Camargo (2015) *Guía para la intervención, con perspectiva de derechos en niñas, niños y adolescentes víctimas de explotación sexual comercial*. Santiago de Chile: SENAME-ONG Raíces.
- Artigas, Carmen (2005) *Una mirada a la protección social desde los derechos humanos y otros contextos internacionales*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Bandura, Albert (1997) *Self-efficacy: The Exercise of Control*. Nueva York: Worth Publishers.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [en línea] (2018) Disponible en: <<https://www.leychile.cl/Consulta/homebasico>>
- Bronfenbrenner, Urie (1979) *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge: Harvard University Press.
- Cáceres, Pablo (2003) "Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable" *Psicoperspectivas*, 2(1): 53-82.
- Capella, Claudia y Carolina Gutiérrez (2014) "Psicoterapia con niños/as y adolescentes que han sido víctimas de agresiones sexuales: Sobre la reparación, la resignificación y la superación" *Psicoperspectivas*, 13(2): 93-105.
- Caria, Telmo (2017) "A constituição do saber profissional: uma contribuição interdisciplinar sobre a dualidade do uso social do conhecimento" *Análise Social*, 224(3): 498-532.
- Carvajal, Elizabet; González, Evelyn y Débora Quiñones (2014) *Discursos asociados a la polivictimización desde profesionales interventores en Programas Especializados en Maltrato Infantil Grave de la comuna de Valparaíso*. Santiago de Chile: Universidad Andrés Bello, tesis de licenciatura.
- Clifford, James (2001) *Dilemas de la Cultura. Antropología, Literatura y Arte en la Perspectiva Posmoderna*. Barcelona: GEDISA.
- Comité de Derechos del Niño (2018) *Informe de la investigación en Chile en virtud del artículo 13 del protocolo facultativo de la Convención sobre Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones* [pdf]. Disponible en: <https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CRC/CRC_C_CHL_INQ_1.pdf> [Consultado el 28 de mayo de 2019].
- Consejo Nacional de Infancia (2015) *Política Nacional de Niñez y Adolescencia (2015-2025)* [pdf]. Disponible en: <https://diprece.minsal.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2016/05/POLITICA-21-3-2016-web.pdf> [Consultado el 28 de mayo de 2019].
- Consejo Nacional de Infancia (2017) *Caracterización de las formas de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes realizado por ONG RAÍCES* [pdf]. Santiago de Chile. Disponible en: <https://www.ongraces.org/admin/doctos/doc_49.pdf> [Consultado el 10 de marzo de 2020].

- Contreras, Lorena (2008) *Pare, mire y actúe. Un aporte para incorporar el enfoque de derechos de la niñez en la práctica social*. Santiago de Chile: Unicef y Hogar de Cristo.
- Contreras, Fabiola y Ximena Vergara (2008) *Sistematización y Discusión de un Modelo de Intervención Psicosocial de Calidad, desde una Perspectiva Posmoderna-Narrativa, para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes, en los Programas de Protección Especializados*. Santiago de Chile: Universidad de Chile, tesis de licenciatura.
- Contreras, José; Rojas, Vicky y Lorena Contreras (2014) “Análisis de programas relacionados con la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena” *Psicoperspectivas*, 14(1): 89-102.
- De Ferrari, Luis y Elsy Curihuinca (2018) *Compendio de Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño* [pdf]. Santiago de Chile: Centro Interamericano de Derechos del Niño. Disponible en: <<http://www.cideni.org/wp-content/uploads/2019/01/Compendio-de-Observaciones-Generales-del-Comite%CC%81-de-los-Derechos-del-Nin%CC%83o-CIDENI.pdf>> [Consultado el 10 de marzo de 2020].
- Díaz, Daniela; Bozo, Natalia y Nicolás Contreras (2017) “Protección especializada en Chile: radiografía de la desigualdad” *Rumbos, TS*, 15: 59-73.
- Durán, María Marta (2012) “El estudio de caso en la investigación cualitativa” *Revista Nacional de Administración*, 3(1): 121-134.
- Evaluación del Proyecto Centro Modelo* (2017) Documento Interno (no publicado).
- Finkelhor, David; Ormrod, Richard; Turner, Heather y Melissa Holt (2009) “Pathways to Poly-victimization” *Child Maltreatment*, 14(4): 316-329.
- Foucault, Michel (1994) *Power, Essential Works of Foucault 1954-1984*, vol. 3. Londres: James D. Faubion.
- Gallegos Fuentes, Marcelo; Jarpa Arriagada, Carmen y Dámaris Opazo Vega (2018) “Derechos del niño y sistemas residenciales en Chile: Representaciones sociales de adultos cuidadores” *Psicoperspectivas*, 17(2): 7-18. DOI: <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue2-fulltext-1184>
- Giorgi, Víctor (2012) “Niños y Niñas: ¿sujetos de derecho o mercancías? Una mirada psicopolítica sobre la Explotación Sexual Comercial de NNA” *Revista Electrónica de Psicología Política*, 10(29): 47-63.
- González, Alejandra y Lorena Pérez (2009) “Palabras y cosas para el Trabajo Social: Sentidos y significados presentes en las estrategias de intervención utilizadas por los y las trabajadores sociales en la Región Metropolitana” *Revista de Trabajo Social PUC*, 79: 65-77.
- Güendel, Ludwig (2015) “Transformaciones y dilemas del enfoque de los derechos humanos en el contexto de cambios políticos y sociales de América Latina” *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 68-69: 9-41.
- Guerra, Cristóbal; Inostroza, Romina; Villegas, Jaime; Villalobos, Leticia y Cristian Pinto-Cortez (2017) “Polivictimización y sintomatología postraumática: el rol del apoyo social y

- la autoeficacia” *Revista de Psicología*, 26(2): 1-10. DOI: <http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2017.47951>
- Hart, Roger (1994) *La participación de los niños. De la participación simbólica a la participación auténtica* [en línea]. Florencia: UNICEF. Disponible en: <<https://www.unicef-irc.org/publications/538-la-participaci%C3%B3n-de-los-ni%C3%B1os-de-la-participaci%C3%B3n-simbolica-a-la-participaci%C3%B3n.html>> [Consultado el 27 de mayo de 2019].
- Herrera-Seda, Constanza y Andrea Aravena-Reyes (2015) “Imaginario social de la infancia en la política social chilena (2001-2012)” *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1): 71-84.
- Instituto Iberoamericano del Niño (IIN) (2010) *Menú de indicadores y sistemas de monitoreo del derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes*. Montevideo: IIN-OEA.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) (2016) *Situación de los Derechos en Chile- Informe Anual 2016* [pdf]. Disponible en: <<https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2017/01/Informe-Anual-INDH-2016.pdf>> [Consultado el 10 marzo de 2020].
- Liebel, Manfred (2013) *Niñez y Justicia Social. Repensando sus derechos*. Santiago de Chile: Pehuén.
- Montero, Maritza (2004) *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.
- Mora, Martín (2002) “La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici” *Athena Digital* (2): 1-24.
- Moscovici, Serge (1979) *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul.
- Muñoz, Gianinna y Viviana Abarca (2015) “El Enfoque de derechos en los programas sociales y la importancia de su evaluación” en Cortez, Fabiola y Teresa Matus (ed.) *Innovación Social Efectiva. Una propuesta de evaluación para programas sociales*. Santiago de Chile: Libros de Mentira, pp. 122-144.
- Ortega Senet, María Belén (2013) “Sistemas, tridimensionalidad y deconstrucción: aplicando complejidad a la investigación social antropológica” *Revista Mad*, 28: 61-70.
- Ortega Senet, María Belén (2015) “Trabajo Social como Transdisciplina: hacia una teoría de la intervención” *Cinta de Moebio* (54): 278-289 [en línea]. Disponible en: <<http://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n54/a05.pdf>>
- Ortega-Senet, María Belén (2017) “El estudio y análisis de las intervenciones sociales consideradas como culturas políticas” *Cinta de Moebio* (60): 286-294. DOI: <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2017000300286>
- Ortega-Senet, María Belén y Rosa María Cifuentes Gil (2018) “IAP y Sistematización. Vigencia y pertinencia en el Trabajo Social” *Nueva Acción Crítica*, 1: 44-48.
- Ortega-Senet, María Belén; Gómez, Verónica y Elyse Tierney (2020) “Critical knots, tensions, and daily resistances in the work against Commercial Sexual Exploitation of Children.

- A reflection from Chilean practitioners” *International Social Work*. DOI: <https://doi.org/10.1177/0020872819899434>
- Oyarzún, Astrid; Dávila, Oscar; Ghiardo, Felipe y Fuad Hatibovic (2008) *¿Enfoque de Derechos o Enfoque de necesidades?* Santiago de Chile: CIDPA.
- Parton, Nigel (2014) “Social Work, Child Protection and Politics: Some Critical and Constructive Reflections” *British Journal of Social Work*, 44: 2042-2056. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu091>
- Pereda, Noemi; Guilera, Giorgina y Judith Abad (2014) “Victimization and Polyvictimization of Spanish Children and Youth: Results from a Community Sample?” *Child and Abuse Neglect*, 38: 640-649. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2014.01.019>
- Pinto-Cortez, Cristián; Pereda, Noemí y María Soledad Álvarez-Lister (2017) “Child Victimization and Poly-Victimization in a Community Sample of Adolescents in Northern Chile” *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(9): 1-20. DOI: <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1410748>
- Quesada García, David (2017) “La importancia del Enfoque Transformador de la Evaluación como ejercicio para orientar la construcción de Políticas Públicas” *Revista Reflexiones*, 96: 57-73.
- Ravetllat, Isaac (2017) “El defensor de los derechos de la niñez en Chile: hacia un verdadero garante de su interés superior” *Estudios Constitucionales*, 15(1): 255-306.
- Sánchez, Mauricio y Rosa Villarroel (2017) “Tensiones en la intervención social: (des) encuentros en la relación estado-ONG. Estudio de caso sobre ONG que opera la política social de infancia” *Revista de Trabajo Social*, 91: 3-16.
- Sanfuentes, Matías y Thiare Espinoza (2017) *Crisis de Sename en Chile; una mirada desde dentro* [pdf]. Disponible en: <https://www.coes.cl/wp-content/uploads/2017/05/N2_Crisis-del-Sename-en-Chile_Una-mirada-desde-adentro.pdf> [Consultado el 28 de mayo de 2019].
- Save the Children (2002) *Programación de los Derechos del Niño. Cómo aplicar un Enfoque de Derechos del Niños en la Programación*. Estocolmo: Save the Children.
- SENAME (2016a) *Impacto de la vulneración de derechos en la infancia y su relación en la comisión de delitos en jóvenes infractores de ley* [pdf]. Disponible en: <https://www.sename.cl/wsenam/otros/NT-4_agosto-2016.pdf> [Consultado el 10 de marzo de 2020].
- SENAME (2016b) *Primer informe de abuso sexual en niñas, niños y adolescentes en Chile. Observatorio Abuso Sexual Infantil y Adolescente en Chile* [pdf]. Disponible en: <<http://www.sename.cl/wsenam/otros/observatorio2016/Informe-Sename-Digital-116-pag.pdf>> [Consultado el 10 de mayo de 2019].
- Siles, Catalina (2017) *Los niños invisibles del SENAME. 6 puntos para el debate* [pdf]. Disponible en: <https://www.ieschile.cl/wp-content/uploads/2017/03/LOS-NIN%CC%83OS-INVISIBLES-DEL-SENAME_FINAL.pdf> [Consultado el 10 de marzo de 2020].

- Valverde, Francisca (2009) “Intervención social con la niñez: Operacionalizando el enfoque de derechos” *Revista Mad*, 3: 95-119.
- Vergara del Solar, Ana (2009) “La intervención social como conflicto. El caso de la infancia y juventud en Chile” *El Observador*, 3: 19-35 [en línea]. Disponible en: <http://www.sename.cl/wsename/otros/observador3/obs3_19-36.pdf> [Consultado el 23 de mayo de 2019].
- Villasante, Tomás; Montañes, Manuel y Joel Martí (2009) *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía/1*. Barcelona: El viejo Topo.
- Volnovich, Jorge (2013) *Abuso sexual en la infancia 2: campo de análisis e intervención*. Ciudad de México: Lumen Humanitas.
- Wemmers, Jo-Anne; Cyr, Katie; Chamberland, Claire; Lessard, Genevieve; Collin-Vézina, Delphine y Marie Eve Clément (2017) “From Victimization to Criminalization: General Strain Theory and the Relationship between Poly-victimization and Delinquency” *Victims & Offenders*. DOI: <https://doi.org/10.1080/15564886.2017.1383958>