



Gobierno de Chile
Servicio Nacional de Menores

**BASES TÉCNICAS ESPECÍFICAS
PROGRAMA DE PROTECCIÓN EN GENERAL
MODALIDAD REPRESENTACIÓN JURÍDICA**

INDICE

1. **Presentación**
2. **Definición del programa especializado**
3. **Objetivos**
4. **Resultados esperados**
5. **Descripción del proceso de trabajo**
6. **Localización**
7. **Orientaciones técnicas a garantizar en la ejecución**
 - **Anexo: Supervisión del SENAME a los proyectos de Representación Jurídica**

1. Presentación

Considerando el nuevo contexto jurídico-legal de nuestro país y el marco dado por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, se estima clave desde el SENAME abrir una línea de programas de Representación Jurídica que tengan por finalidad asegurar el respeto de los mismos, en particular del derecho a beneficiarse de todas las garantías y procedimientos que permitan una adecuada protección y cuidado, así como la restitución de los derechos, cuando estos han sido conculcados.

Los **programas de representación jurídica** están destinados a otorgar defensa jurídica especializada en el ámbito proteccional y penal, a los niños/as y adolescentes, menores de 18 años, que han sufrido situaciones de vulneración de derechos, conocidos por los Tribunales de Familia, Ministerio Público o Tribunales con competencia en lo penal, en tanto afecten el derecho de protección. Estos proyectos deben contribuir al proceso de restitución del derecho vulnerado de niños/as y adolescentes a través de su representación jurídica ante los tribunales de Justicia.

Específicamente, en el artículo 2º de la Ley Orgánica de SENAME señala que “El SENAME dirigirá especialmente su acción:

1. A los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, cuando esta situación tenga como causa principal:
 - a) La falta de una familia u otra persona legalmente responsable que se haga cargo de su cuidado personal;
 - b) Acciones u omisiones de los padres o de las personas que tengan su cuidado personal;
 - c) La inhabilidad transitoria o permanente de estas personas para velar por los derechos de aquéllos sin ayuda del Estado, y
 - d) La propia conducta de los niños cuando ésta ponga en peligro su vida o integridad física o síquica.
 - e) A todos los niños, niñas y adolescentes, con relación a la prevención de situaciones de vulneración de sus derechos y promoción de los mismos”.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general.

Los Programas de Representación Jurídica asumirán como objetivo la representación del interés particular de los/as niños/as y adolescentes víctimas de vulneraciones de derecho y sus familias - cuando éstas contribuyan a su protección- ante los tribunales de justicia, utilizando como estrategia la impetración de las correspondientes acciones judiciales que permitan asegurar la debida protección al niño, niña o adolescente y aportar a los procesos reparatorios correspondientes.

2.2. Objetivos específicos.

- a) Interrumpir la situación de vulneración de derechos que presenten niños, niñas y adolescentes, mediante la representación legal del niño/a o adolescente, activando los mecanismos judiciales, orientados a resolver la situación legal del niño/a o adolescente, controlar jurídicamente su situación y facilitar el acceso a la red de Justicia, en el ámbito proteccional o penal.
- b) Coordinar las acciones que sean necesarias con los proyectos reparatorios, de modo que las medidas judiciales a adoptar, sean complementarias y fortalezcan el proceso de tratamiento y de comprensión de las mismas, por parte de los niños/as, adolescentes y familias.
- c) Contribuir en la reducción o evitación de la victimización secundaria en el proceso de representación legal, con el fin de que el niño/a o adolescente no preste declaración en contextos no protegidos y no sea expuesto a nuevas situaciones de vulneración dentro del contexto judicial.
- d) Implementar las acciones que sean necesarias para aportar en el proceso de seguridad de las víctimas, construyendo un contexto protector para el niño/a o adolescente, en el corto, mediano y largo plazo. Para ello la intervención debe realizarse con personas significativas dentro de la familia,

realizando acciones también con miembros de la comunidad y de las instituciones, de manera que se transformen en agentes protectores para el niño/a o adolescente.

- e) Aportar la mayor cantidad de elementos posibles, de modo de lograr una sentencia que siempre se ajuste a derecho teniendo en consideración el Interés Superior del Niño en el marco de la Convención de derechos del Niño.
- f) Otorgar un trato afectuoso y respetuoso a los niño/as, adolescentes y sus familias, así como asegurarles el derecho de opinar y participar en las decisiones que los involucran.
- g) Implementar las acciones que sean necesarias para la derivación de niños/as y adolescentes a los programas de protección y reparación especializados, que se encuentran con representación legal, pero sin tratamiento para su proceso de reparación.

3. Resultados esperados

- Lograr la interrupción de la situación de vulneración de derechos en el 100% de los casos que ingresan al proyecto a través de mecanismos de intervención jurídica con el niño/a y su familia, asegurando el restablecimiento del derecho a protección de niños, niñas y adolescentes.
- Lograr en el 100% de los casos constitutivos de delito la representación jurídica ante los Tribunales de Justicia.
- Lograr que el 100% de los niños/as que cuentan con representación legal, dispongan de un proceso de atención psicológica y social, si lo requieren.

Los resultados esperados se evaluarán periódicamente a través de la supervisión y en los informes del 6º y 12º mes se contará con un detalle de los logros del proyecto.

4. Descripción del proceso general de trabajo en los proyectos.

Los presentes proyectos jurídicos especializados en la defensa de niños, niñas y adolescentes víctimas de graves vulneraciones de derechos, deben enfocar su accionar de acuerdo a las siguientes consideraciones

Metodología:

- El manejo de la metodología será de responsabilidad compartida entre los integrantes del equipo jurídico, de manera de comprometer a los actores en el proceso tras la consecución de los resultados esperados. Es decir, con la comunicación y cooperación estrecha de cada uno de los participantes (niño/a o adolescente, eventualmente su familia, equipo, integrantes de la red, entre otros); así como el contacto y la coordinación permanente, entre ellos.
- Un aspecto necesario de considerar, debido a que es vital para el desarrollo de equipo y para la calidad en la atención, es la capacidad de tomar decisiones técnicas en conjunto. Estas decisiones representan un desafío constante para establecer relaciones laborales cooperativas, donde exista la posibilidad de construir un lenguaje compartido respecto a los aspectos teóricos y de procedimientos que implica la intervención jurídica especializada en graves vulneraciones de derecho.

El proceso implica una secuencia de decisiones relacionadas entre sí, en las que participan los distintos agentes sociales involucrados, los niños/as y sus familias, y que se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Las decisiones que se tomen en la intervención tienen que ver principalmente con la protección de derechos del niño/a o adolescente. Por lo tanto, las primeras decisiones, las más urgentes y más inmediatas corresponden a la búsqueda de alternativas para asegurar la protección física y psíquica del niño/a o adolescente.

- Las decisiones implican tomar riesgos calculados, evaluando la relación costo-beneficio e implementando medidas para evitar las consecuencias inesperadas de las acciones, siempre pensando en evitar riesgos mayores provenientes de la situación de maltrato o vulneraciones en general.
- El desarrollo e integración del equipo es un factor clave para enriquecer y hacer más efectiva la toma de decisiones, ya que permite incorporar distintas visiones y experiencias respecto al problema, llevar a cabo un aprendizaje conjunto y permanente, así como compartir la responsabilidad.
- El equipo **debe** delimitar los objetivos desde una perspectiva de proceso, de cada una de las fases de la secuencia decisional y definir las actividades que debe poner en marcha para alcanzarlos, asegurando la coherencia entre ambos aspectos. En la misma línea se requiere determinar prioridades para la acción, ya que, en un contexto de violencia y riesgo para el niño/a o adolescente, existen intervenciones de mayor urgencia que son éticamente exigibles a cualquier programa.

En síntesis, el elemento fundamental que debe orientar la toma de decisiones del equipo de profesionales, es la creatividad individual asociada a una dinámica colectiva, con el objetivo de generar un espacio de discusión técnica que facilite y oriente las decisiones e intervenciones, en resguardo de la calidad de atención y que garantice el bienestar de la población usuaria del proyecto.

Fases

En el proceso de defensoría jurídica son relevantes al menos tres momentos:

- **Recepción de casos :**

Que tiene la finalidad de evaluar si el niño/a o adolescente ha sido víctima de vulneración de derechos y la pertinencia de adoptar medidas de urgencia en pro de su derecho de protección.

Esta fase implica tres momentos importantes:

- a) Evaluación de la existencia de vulneración de derechos ejercido en contra de un niño /a o adolescente, por medio de la revisión de los antecedentes con que se cuente y/o a partir del trabajo de coordinación con las fuentes de derivaciones. En el caso que los profesionales del proyecto sean designados por los Tribunales de Familia, la evaluación se dirigirá a determinar la mejor estrategia judicial para representar los intereses de los niños tomando en consideración los derechos que podrían estar o ser vulnerados.
- b) Revisión de antecedentes, entrevista al niño/a, la familia, la escuela, y aquellos actores que se consideren pertinentes.
- c) La presentación de las respectivas acciones legales ante los Tribunales de Justicia y Fiscalías cuando corresponda.

- **Desarrollo del plan de trabajo:**

Corresponde a un diseño de estrategia de defensa, que contiene los objetivos y acciones a desarrollar ante los Tribunales de Justicia y/o Fiscalías.

El plan de trabajo debe ser registrado en la carpeta individual de cada caso, considerando los resultados esperados.

El plan podrá ser modificado en razón de las necesidades que se presenten, por tanto debe ser flexible y participativo. Cobra vital importancia retroalimentar dicho plan con la observación y coordinación con el programa en el que esté siendo atendido el niño, niña o adolescente.

El plan consignará:

1. Un diagnóstico de la situación del niño/a, a partir de la información recopilada del tribunal, del propio niño/a o terceros significativos y de sus necesidades inmediatas.
2. Objetivos del plan con el niño/a o adolescente, con su familia cuando no afecte su interés y con el programa especializado respectivo.
3. Las acciones legales respectivas a desarrollar, fecha y responsables de su ejecución.
4. Los resultados esperados y tiempo estimado para la ejecución de las acciones legales respectivas por parte de los integrantes del equipo.
5. Sugerencias u observaciones individuales cuando corresponda.

- **Egreso y seguimiento:**

En esta etapa se evalúa el proceso desarrollado en la tramitación de la acción legal respecto del niño, niña o adolescente, lo que debe quedar expresado en un informe técnico final, una vez que exista sentencia de término del caso.

La necesidad de mejorar la focalización y la calidad de la atención, hace que la incorporación de procedimientos sistemáticos de evaluación constituya un requerimiento básico para los proyectos jurídicos especializados en defensa de niños/as y adolescentes que sufren graves vulneraciones de derechos.

Se espera que dichos procedimientos sean planificados con anterioridad y la periodicidad necesaria, durante la formulación del proyecto e incorporados coherentemente en cada una de las etapas del proceso de desarrollo de la propuesta de intervención, considerando aspectos cualitativos y cuantitativos a evaluar y los usuarios/as.

La **evaluación de la intervención** alude a la valoración de la puesta en marcha de la intervención jurídica especializada concebida por el proyecto, como herramientas para la obtención de los objetivos de interrupción de la grave vulneración de derechos a través de la presentación de querrela o medida de protección, en el caso que corresponda, tramitación completa del respectivo proceso y obtención de resultados esperados.

Para ello, se debe comenzar por determinar los objetivos la intervención jurídica, y los criterios relevantes para su implementación.

Cada proyecto especializado en defensa de víctimas de vulneración de derechos, debiera contener los resultados esperados e indicadores para su evaluación.

Se requiere dimensionar y operacionalizar los aspectos, a continuación destacados, de tal modo que sean pertinentes para el caso específico, conjugando variables como la edad del niño/a o adolescente, tipo y cronicidad de la vulneración de derechos, vínculo con el agresor/a, situación residencial del niño/a o adolescente, lugar en que ocurrieron los hechos, detalles de la agresión, entre otros elementos, sin perjuicio de agregar otros. Cada aspecto se puede pormenorizar aún más, hasta determinar sus respectivas operaciones observables o verificadores.

Así también, debe efectuarse una evaluación global del proceso, que considere implementación de la intervención; cambio de situación de vulneración de derechos de los usuarios/as en su conjunto, incluyendo un análisis diferencial de la intervención, de acuerdo a la condición de niño o niña y los recursos utilizados en la atención, tanto internos como obtenidos en base al apoyo local.

6. Localización.

Un aspecto a tomar en cuenta para la instalación del programa es el de asegurar la accesibilidad al programa para los niños, niñas y adolescentes. Complementariamente, las instituciones deben considerar en su ubicación, la proximidad de servicios como educación, salud, domicilios de los niños/as y territorio jurisdiccional.

7. Orientaciones técnicas específicas, a garantizar en la ejecución.

Ámbitos	Requisitos técnicos básicos
Sujeto	La intervención de estos proyectos jurídicos, especializados en la representación de niños, niñas y adolescentes está dirigida a todos/as los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que han sufrido vulneraciones de derechos o derivados de los tribunales de familia.
Vía de ingreso	Todos deben ser derivados desde los tribunales, como de la Red de instituciones acreditadas de SENAME y de este mismo Servicio.
Tiempos de permanencia	La permanencia dependerá del tiempo que dure el determinado proceso, teniendo como referencia el haber agotado todas las acciones judiciales que le sean posibles al proyecto, con la intención de alcanzar una decisión favorable a los intereses del niño/a en atención a su proceso de reparación.
Criterios de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Alta especialización de los profesionales que se desempeñan en el proyecto. • Todas las acciones que el proyecto ejecute tendrá como principio inspirador el Interés Superior del Niño. • Otorgar efectiva protección a los niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados, aunque esta no sea requerida de manera voluntaria por ellos/as.
Articulaciones territoriales	Las coordinaciones realizadas por los programas de representación jurídica con distintas instancias e instituciones, deberán efectuarse conforme a los respectivos planes de intervención definidos por el equipo jurídico, teniendo particular consideración por el trabajo asociado con los proyectos reparatorios y sistemas de protección de derechos existentes.
Enfoque de género	<p>En los programas de representación jurídica, se debe consignar en la propuesta la información desagregada por sexo, tanto en el diagnóstico del proyecto como en la experiencia anterior de trabajo -si ésta es pertinente a la actual presentación-, con un breve análisis que considere las similitudes y diferencias tanto de la situación de vulneración de derechos que afectan a niños y niñas. Al mismo tiempo, deben plantear algún objetivo o meta tendiente a trabajar el enfoque de género con niños y niñas.</p> <p>De igual manera, deben considerar la incorporación de este enfoque en los informes de avances e incluir, en el informe de evaluación anual, un análisis de género sobre la base del trabajo desarrollado a lo largo de un año, lo que permita dar cuenta de la relación entre el tipo de derecho vulnerado, la gravedad del daño y el sexo de las personas afectadas, así como evidenciar los diversos cambios experimentados.</p> <p>Es también necesario, tanto cuando se tiene población mixta o de un solo sexo, agregar otras iniciativas como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Históricamente quienes se han involucrado en los programas de SENAME son las mujeres (abuelas, tías, madres y otras), por tanto es importante incentivar la participación de la familia, especialmente de figuras significativas masculinas (adultos) en las distintas actividades que se realicen en el centro (entrevistas, talleres u otras), siempre y cuando ello no afecte el interés superior del niño/a, o no exista alguna orden en sentido contrario del tribunal. • Considerar la opinión de niños y niñas para la realización de las distintas actividades que desarrollan el centro, respetando sus intereses y evitando que los estereotipos de género coarten la posibilidad de participación de cada sexo. • La posibilidad de contar en el equipo de trabajo, con profesionales que tengan alguna formación en género, ya sea por su propia experiencia, o por estudios acreditados.

	<p>En el punto 6 del formulario de proyectos, se debe consignar, de manera resumida, la o las estrategias y/o metodologías de trabajo para la intervención desde un enfoque de género.</p>
<p>Recursos Humanos</p>	<p>Dado el carácter especializado que requiere la intervención jurídica frente a graves vulneraciones de derechos de un niño/a o adolescente, se debe contar con un equipo de profesionales con formación y experiencia en tramitación ante tribunales de justicia, especialmente, sólidos conocimientos en Tribunales de Familia, Reforma Procesal Penal y materias de derecho de menores.</p> <p>Así, cada proyecto deberá contar con un equipo profesional capacitado que se desempeñe en la intervención jurídica en maltrato infantil y vulneración de derechos, con experiencia y/o formación de post grado en el ámbito profesional; que cumpla con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionales titulados • Formación y experiencia en tramitación ante Tribunales de Justicia • Diplomados en las respectivas materias • Experiencia en alegatos ante Corte de Apelaciones y Corte Suprema • Motivación por el trabajo con niños/niñas y familias • Capacidad y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario • Competencias y habilidades para desarrollar relaciones igualitarias entre hombres y mujeres en el trabajo individual, familiar y grupal. • Competencia técnica para intervenir en las distintas fases y áreas que contemple el programa. • Disposición al trabajo en terreno. • Valoración del trabajo intersectorial y práctica de trabajo en red. • Accionar centrado en las orientaciones de la Convención de los Derechos del Niño. <p>Equipo básico</p> <p>El equipo que se desempeñe en los proyectos deberá estar conformado, a lo menos, por los siguientes profesionales, técnicos y personal auxiliar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director Abogado/a • Abogados/as tramitadores/as de casos • Procurador/a • Trabajador/a social • Secretaria • Contador/a • Administrativo de apoyo <p>El equipo deberá desempeñar sus funciones de acuerdo a la normativa vigente y lineamientos impartidos por SENAME.</p> <p>Es indispensable que este personal sea seleccionado en un proceso que permita asegurar su idoneidad, exigiendo que las personas designadas para un cargo presenten su certificado de título profesional o técnico (según corresponda), sus antecedentes al día, y acrediten logros curriculares en sus especialidades. Además, deben demostrar salud compatible con el cargo, y un manejo óptimo de las relaciones interpersonales y del manejo de problemática compleja.</p> <p>Director/a Programa Representación Jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesional Abogado/a, con experiencia en trabajo con infancia gravemente vulnerada, con habilidades para la resolución de conflictos e intervenciones en situaciones de crisis, con capacidad de liderazgo y trabajo en equipo, y de dirección y administración de recursos humanos y

	<p>materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la dirección técnica del equipo, de la dirección administrativa del proyecto, y de desarrollar la coordinación con la red. • Responsable del desarrollo investigativo del proyecto (sistematización y elaboración de informes). • Responsable de garantizar la protección y cuidado del equipo <p>Abogado/a</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la adopción e interposición de las acciones legales pertinentes. • Responsable de la tramitación completa de la acción interpuesta. • Brindar orientación legal. • Orientación a los profesionales en elaboración de informes al tribunal <p>Profesionales y técnicos</p> <p>El perfil de los profesionales del Programa debe ser acorde a las particularidades y complejidades que demanda el apoyo jurídico de problemáticas asociadas a graves vulneraciones de derechos de los niños/as.</p>
<p>Recursos materiales mínimos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Local adecuado a las necesidades del proyecto: Número de oficinas o salas pertinente, baño para el personal y para público accesible a niños/as, sala de recepción, sala de reuniones, con condiciones de seguridad para el personal y público, tales como salidas de emergencia, extintores de acuerdo a normativas, certificaciones de instalaciones eléctricas, entre otros. <p><u>Respecto de la infraestructura, el programa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe estar emplazada en un lugar de fácil acceso, y no ubicarse en zonas donde exista riesgo inminente para la salud o seguridad. • Debe reunir buenas condiciones de salubridad, seguridad, ventilación, iluminación, calefacción y equipamiento, las que deben ser constatadas por instancias especializadas. • Deberá permitir una atención lo más personalizada posible. <p><u>Específicamente, deberá contar con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de oficinas o salas necesarias para desarrollar el trabajo. • Baño para el personal y para el público, accesible a niños/as y familiares que acudan al programa. • Sala de recepción. • Sala de reuniones. • Condiciones de seguridad para el personal y público, tales como salidas de emergencia, extintores de acuerdo a normativas y certificaciones de instalaciones eléctricas, entre otros. <p><u>Respecto del equipamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requerirá como mínimo, un computador con las siguientes condiciones: procesador Pentium IV 2.8 MGS, o equivalentes, disco duro no inferior a 20 GB, memoria mínimo 512 MB RAM u otro, unidades de disco de 3 ½ pulgada de alta densidad y unidades lecto- grabador (opciones de multimedia son necesarias por las características del software actual), impresora, tarjeta fax-modem, conexión con Internet que permita correo electrónico. Sistema operativo Windows 2000 o superior, programas Office 2000 con Access incluido. Navegador Internet Explorer 6.0 o superior. Un ADSL mínima de 512. • Teléfono, fax y correo electrónico

ANEXO:

Sobre la supervisión del SENAME a los proyectos de Defensoría Jurídica.

El Servicio Nacional de Menores consagra en su Ley Orgánica (Ley 2.465, Título I artículo 1º) la función de supervisión y asesoría a los Colaboradores Acreditados, con el fin de garantizar la calidad de la atención que estos proporcionan a los niños/as usuarios de los programas que conforman la red de atención. Como también evaluará los convenios realizados con la institución colaboradora de conformidad a los arts. 36 y 37 de la Ley de Subvenciones N°20.032.

En dicho contexto le compete al SENAME realizar esta supervisión y evaluación periódica a los proyectos adjudicados. ¹. Esta supervisión será realizada por las Direcciones Regionales del Servicio.

La supervisión considerará como aspectos a observar:

- La pertinencia y grado de participación y protección de los niños/as y adolescentes.²
- La intervención técnica especializada en poblaciones complejas.
- Cumplimiento de los protocolos de acuerdo o compromisos contraídos por el organismo ejecutor.

En el proceso de supervisión, se considerará la entrega por parte del supervisor/a respectivo/a, de informes periódicos de evaluación sobre los avances del proyecto, contándose con un informe que considere los 6 primeros meses de ejecución y otro al final de la implementación anual.

La siguiente Matriz corresponde a los indicadores de logro; “nivel de calidad de vida” y “derechos de protección”, correspondientes a los elementos básicos de la supervisión del SENAME.

Calidad de vida

Equipamiento	100% de cumplimiento de compromisos contraídos contra la aprobación del proyecto.
Condiciones de seguridad y prevención de riesgos	100% de cumplimiento de compromisos contraídos contra la aprobación del proyecto.

Derechos de participación y protección

Participación	100% de cumplimiento de acciones comprometidas.
Buen trato	100% de cumplimiento de acciones comprometidas.
Integración familiar y comunitaria	100% de cumplimiento de acciones comprometidas.

¹ Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores, Decreto Ley N° 2.465 de 1979, título IV, Art. 15 y Artículo 36 de la Ley N° 20.032.

² El indicador participación y protección está tratado en el Anexo 5.