

RESOLUCIÓN EXENTA N°

APRUEBA EL “PLAN NACIONAL DE PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS DEL AÑO 2024”, DISPONE SU PUBLICACIÓN Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN QUE INDICA.

SANTIAGO,

VISTO: Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N°19.880,, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica; y en el en el Decreto Exento N.º 3, de 24 de marzo de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que establece nuevo orden de subrogancia para el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en los artículos 79° y siguientes del DFL N°29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo; en la resolución exenta RA N°215067/3368/2023 que nombra al subdirector del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en las Resoluciones N°s 7 de 2019 y 14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° Que, de acuerdo con lo establecido en la ley N°21.302- que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica este Servicio tiene por objetivo garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, a través del diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención nuevas vulneraciones.

2° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2 de la ley N°21.302, el Servicio, en el desarrollo de su objeto, garantizará, dentro del ámbito de su competencia, y conforme a sus atribuciones y medios, el pleno respeto a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de sujetos de derechos de especial protección, respetando y haciendo respetar sus derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás vigentes, y en la legislación nacional dictada conforme a tales normas.

3° Que, asimismo el artículo 6, referido las funciones del Servicio, señala en su literal p) Generar procedimientos idóneos, formales y permanentes destinados a recabar periódicamente la opinión de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y de sus familias, o de quienes los tengan legalmente a su cuidado, los que deberán ajustarse a las particularidades propias de las etapas de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, ser inclusivos y respetar los derechos que les asisten, en especial su derecho a ser oído y su autonomía progresiva, además de ser accesibles para toda familia.

La participación colectiva de niños, niñas y adolescentes y de sus familias se asegurará mediante la constitución e instalación de instancias de asociatividad de carácter local, regional y nacional, de funcionamiento regular, que les permitan impetrar por la resolución de sus inquietudes, la satisfacción de sus necesidades, la mejor ejecución de los servicios y el respeto de sus derechos en tales procesos. Se generarán, además, mecanismos y procedimientos para que los niños, niñas y adolescentes, o personas de su confianza, puedan formular denuncias y reclamaciones de un modo protegido, automático y directo ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por actos u omisiones automático y directo antes las autoridades



nacionales y regionales del Servicio, por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores, que consideren vulneratorios de sus derechos. Estas autoridades estarán obligadas a proceder conforme a lo que en derecho corresponda, de conformidad con la naturaleza y gravedad de las denuncias o reclamaciones, y a llevar un registro completo de ellas, de la respuesta dada al reclamante y de la resolución habida en el caso.

Los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos a que se refiere esta disposición deberán ser debidamente informados y promovidos entre los sujetos de atención del Servicio y sus familias, regulándose por medio de un reglamento que dictará el Ministerio de Desarrollo Social y Familia antes de la entrada en vigencia de la presente ley.

4° Que, el reglamento aprobado mediante decreto exento N°14, de 27 de diciembre de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Subsecretaría de la Niñez, regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que en su artículo 1 señala: "Que tiene por objeto regular los mecanismos de participación individual y colectiva, así como el procedimiento de exigibilidad de derechos, establecidos en la letra p) del artículo 6 de la Ley N°21.302, en adelante la "Ley", asegurando y determinando las modalidades idóneas, formales y permanentes, destinadas a recabar la opinión periódica de los sujetos de atención del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante el "Servicio" y la constitución e instalación de instancias de asociatividad que permitan la resolución de sus inquietudes y necesidades, y propendiendo a la mejor ejecución de los servicios, estableciendo, además, el procedimiento para formular reclamaciones y denuncias por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores que consideren vulneratorios de sus derechos, de un modo protegido, inmediato y directo, por parte de aquellos a los que se refiere el mencionado precepto".

5° Que, a su turno, la ley N°21.430, en su artículo 2, señala que: Corresponde a los órganos de la administración del Estado, en el ámbito de sus competencias, garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En particular: d) Crear e impulsar canales de participación social de niños, niñas y adolescentes. A continuación, el artículo 18 de la misma Ley, establece la participación social. Los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho a participar plenamente en la vida social, familiar, escolar, científica, cultural, artística, deportiva o recreacional, entre otros, de su entorno, cuando ello sea posible de acuerdo a su autonomía progresiva.

Los órganos del Estado promoverán las oportunidades y mecanismos nacionales y locales necesarios para que se incorporen progresivamente a la ciudadanía activa, de acuerdo con su edad y grado de desarrollo personal, a fin de que sus opiniones sean escuchadas a través de procesos permanentes de intercambio de ideas y sean consideradas en la identificación de necesidades e intereses, en la adopción de decisiones, formulación de políticas, planes y programas que les afecten, así como al realizar la evaluación de ellas.

Los órganos del Estado, en el ámbito de sus competencias, promoverán que las opiniones de los niños, niñas y adolescentes sean escuchadas en todos los temas que los afecten, cuando ello sea posible de acuerdo a su autonomía progresiva. Este principio se manifestará a través de los derechos a ser oído, de reunión, asociación, libertad de expresión e información.

6° Que, en su artículo 22, la ley aludida en el considerando anterior consagra el principio de participación y colaboración ciudadana. Los órganos de la administración del Estado propenderán a la creación de procedimientos que permitan la participación ciudadana en las materias relativas a la protección de la niñez y adolescencia, así como en la garantía de sus derechos, en cada uno de los niveles del sistema. Especialmente, generarán mecanismos para que dicha participación se verifique por parte de los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos o en proceso de reinserción social, así como de sus familias, creando y fomentando las instancias para ello.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dispondrán los instrumentos y procedimientos para asegurar la participación de la sociedad civil, expertos, padres y/o madres y niños, niñas y adolescentes para recoger sus opiniones sobre el funcionamiento del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

Así también el artículo 32, consagra el derecho a la participación. Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a participar activamente en los asuntos que les conciernan o les afecten, de conformidad con la Ley.



Los órganos del Estado velarán por incorporar progresivamente a los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio de los derechos y responsabilidades ciudadanas. La Política Nacional de la Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción, establecidos en el Título V, determinarán las medidas concretas para promover la participación de los niños, niñas y adolescentes y los mecanismos que permitan recoger sus opiniones en relación a las políticas, proyectos, programas o decisiones que les afecten.

7° Que, encontrándose esta autoridad facultada conforme a lo dispuesto en el artículo 7, letra d) de la ley N°21.302, para dictar las resoluciones e instrucciones, tanto generales como específicas, programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados.

RESUELVO:

1° APRUÉBESE el “PLAN NACIONAL DE PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS DEL AÑO 2024”, cuyo texto es el siguiente:

I. INTRODUCCIÓN

Con la firma de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), el Estado de Chile se obliga a promover el ejercicio de un conjunto de derechos de la niñez y adolescencia, dentro de los cuales se encuentra el derecho a la participación que está consagrado en diversos articulados, especialmente en el número 12 referido a la consideración de la opinión de niños, niñas y adolescentes en los diversos asuntos que le afectan. Se espera se desarrolle una intervención que involucre activamente a los NNA y sus familias, considerando su opinión, haciéndolos partícipes durante todo el proceso interventivo que se desarrolle en el proyecto (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2021, pág. 12).

El presente plan busca dar respuesta al mandato que tiene la nueva institucionalidad, donde la participación ciudadana cumple un rol fundamental en los procesos de aseguramiento de derechos y garantías para las personas. En ese sentido, se presenta la normativa que sostiene el plan y acciones estratégicas que busca generar mecanismos de participación efectivos, pertinentes y oportunos para niños, niñas, adolescentes y sus familias.

II. ANTECEDENTES

La participación de la niñez y adolescencia constituye un principio y derecho crucial de la Convención de los Derechos del Niño (1989) y su consideración es de primordial importancia para asegurar la implementación de todos sus principios y derechos. La participación infantil sirve además como enfoque de base para el desarrollo de estrategias y programas en beneficio de los niños, niñas y adolescentes. Al mismo tiempo, constituye tal vez el más innovador de los principios básicos de la Convención y seguramente el que ha suscitado más controversias y desafíos en diversos niveles. El artículo 12 de la CDN mandata a los Estados parte a garantizar “(...) al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que lo afectan, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño en función de su edad y madurez”. Asimismo, enfatiza la obligación de que los niños, niñas y adolescentes sean escuchados en todos los procedimientos judiciales o administrativos (CDN, 1989).

Para los Estados signatarios de la CDN, la participación infantil no es un derecho más. “El derecho de todo niño o niña a ser escuchado y tomado en cuenta constituye uno de los valores fundamentales de la Convención” (Obs.Nº12). En referencia al Artículo 12, el Comité de los Derechos del Niño ha señalado que “este artículo establece no solo un derecho en sí, sino que también debe ser considerado en la interpretación y aplicación de todos los demás derechos”. Además, el Comité ha establecido la necesidad de considerar su opinión para la elaboración de políticas, planes y programas dirigidos a garantizar sus derechos.

De esta forma, la participación infantil podría ser considerada el “derecho de los derechos”, dado que se refiere centralmente al ejercicio de la ciudadanía y su cumplimiento efectivo, permitiendo analizar el grado de vigencia de otros derechos (Giorgi, 2010). Asimismo, el principio de participación infantil se transversaliza como eje de todos los derechos y diversos artículos refieren explícitamente a éste. Por ejemplo, el artículo 13 reafirma el derecho a la libertad de expresión incluyendo la libertad de buscar, recibir y difundir ideas de todo



tipo y por cualquier medio, y otros artículos plantean el derecho a la libertad de pensamiento y de conciencia (Art.14) y el Derecho a la libertad de asociación y de reunión (Art. 15).

Participación de niños, niñas y adolescentes

A lo largo de la historia se construyó una imagen de los niños, niñas y adolescentes como seres inferiores, imperfectos, vulnerables y sin autonomía (Gallego-Henao, 2015), que conllevó la invisibilización y exclusión de NNA de los espacios de toma de decisiones. Esta visión de NNA como receptores pasivos de la protección de las personas adultas (Lansdown, 2011) comienza a cambiar en 1989 con la adopción, por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN; Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2006). En consecuencia, se inicia un cambio cultural que reconoce a los y las NNA como agentes sociales que poseen derechos y capacidad de incidir en sus territorios (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

Una de las mayores repercusiones de la CDN fue el reconocimiento de la participación como un derecho fundamental, por medio de su artículo 12 que establece el derecho de niños, niñas y adolescentes a ser escuchados y a expresar su opinión en todos los asuntos que les competen; opiniones que deben ser consideradas de acuerdo al principio de autonomía progresiva (UNICEF, 2006). En razón de ello, se debe comprender que la participación no es solo un derecho sustantivo y fundamental de la CDN, sino que también es un derecho procesal que permite la realización y ejercicio de otros derechos (UNICEF, 2022), entre los cuales destacan el derecho a la no discriminación (art. 2), interés superior de NNA (art. 3), derecho a la orientación (art. 5), derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo (art. 6), libertad de expresión (art. 13), libertad de pensamiento, conciencia y religión (art. 14), libertad de asociación (art. 15), y protección contra los malos tratos (art. 19) (Ver figura 1; Lundy, 2007; UNICEF, 2022).

Siguiendo lo anterior, la CDN comprende la participación individual y colectiva como “procesos permanentes, como intercambios de información y diálogos entre NNA y personas adultas sobre la base del respeto mutuo, en que los y las NNA puedan aprender la manera en que sus opiniones y las personas adultas se tienen en cuenta y determinan el resultado de esos procesos” (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2009, p. 5). Unicef (2022), destaca, además, el carácter social de la participación, ya que “contribuye a la construcción de ciudadanía, al fortalecimiento de capacidades y confianza, a la promoción del compromiso democrático y Estado de Derecho, y al mejoramiento de la formulación de políticas públicas” (p. 6).

La participación de niñeces y adolescencias es importante ya que genera y potencia su empoderamiento por medio de la adquisición de habilidades, conocimientos, competencias y confianza (UNICEF, 2014), permitiéndoles tomar consciencia de sus propias capacidades, fortalecer su autoestima, sentir compromiso con sus decisiones y ejercer su autonomía, así como también, desarrollar un mejor entendimiento sobre sus derechos y su protección, ante posibles vulneraciones o situaciones de violencia (Lansdown, 2009). A su vez, tiene efectos positivos en su entorno social ya que la participación fomenta el desarrollo de valores democráticos, promueve la tolerancia y respeto, y potencia a niños, niñas y adolescentes como agentes activos de sus territorios (Díaz-Bórquez et al., 2018).

Para que el proceso de participación sea exitoso, no basta sólo con escuchar, sino que también, es importante proveer los elementos y condiciones necesarias para su correcta implementación. En este sentido, diversos autores han desarrollado modelos para idear, desarrollar y evaluar el involucramiento de niños, niñas y adolescentes en la práctica y en distintos contextos. Por ello, cabe mencionar los tres modelos más destacados por organismos internacionales y encargados de políticas públicas en la materia.

El modelo de Hart, propuesto en 1992, tiene como finalidad representar los distintos tipos de interacción que pueden tener los NNA con los/as adultos/as. Para ello utiliza una “Escalera de participación de los niños” y le asigna a los peldaños inferiores de la escalera formas de no participación y a los peldaños superiores formas que representan grados de participación genuina. Por otro lado, el modelo de Lundy, de 2007, plantea una reinterpretación del artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño con el fin de reafirmar que respetar las opiniones de NNA es “una obligación jurídicamente vinculante y un imperativo legal”. Este modelo tiene cuatro aspectos claves: espacio, voz, audiencia e influencia. En tercer lugar, cabe mencionar el modelo de Shier, de 2001, plantea una visión alternativa de la participación en base al trabajo de Hart. Para ello, destaca cinco niveles de participación donde NNA: (1) son escuchados, (2) son apoyados en la expresión de



su opinión, (3) son tomados en cuenta, (4) son involucrados en el proceso de toma de decisiones y (5) comparten poder y responsabilidad en la toma de decisiones. Dentro de cada nivel, el autor determina cómo la participación se ve influenciada por el compromiso de los/as adultos/as y las “aperturas”, “oportunidades” y “obligaciones” que brindan o asignan a NNA. De este modo, a medida que se cumplen estos tres compromisos por nivel, se va avanzando en los niveles de participación en zigzag.

Por último, los procesos participativos deben contar con ciertas condiciones básicas para ser éticos y apropiados para el trabajo con niños, niñas y adolescentes de distintos contextos. Las personas responsables de estos procesos deben considerar y prever los daños y beneficios físicos, emocionales o sociales que puede conllevar la participación para los y las NNA; deben contar siempre con consentimientos y asentimientos informados para la participación, velando que sea un acto explícito, informado, voluntario y renegociable durante todo el proceso; y deben asegurar la privacidad y confidencialidad de la información entregada por niños, niñas y adolescentes (Graham et al., 2013). En esta línea, el Comité de los Derechos del Niño, en su Observación general N°12, propone nueve condiciones que se deben tener en cuenta al momento de implementar la participación de NNA (ONU, 2009):

- **Transparencia e información:** Los y las NNA deben recibir toda la información sobre su participación (objetivos, beneficios, riesgos, implicancias) de manera apropiada, amigable y sensible a la diversidad.
- **Voluntariedad:** Los y las NNA deben participar de manera voluntaria en las instancias participativas y decidir libremente si quieren expresar su opinión.
- **Respeto:** La participación de NNA debe realizarse en un ambiente de respeto, lo que implica generar espacios para que expresen sus opiniones e involucrar a las personas que conforman su entorno.
- **Relevancia:** La instancia de participación debe abordar temas de interés y relevancia para las vidas o territorio de NNA.
- **Adaptados a NNA:** Los enfoques, metodologías y recursos para la participación deben ser amigables y adecuados para la edad, habilidades e intereses de los y las niñas y adolescencias.
- **Inclusión:** El proceso participativo debe permitir la inclusión de la diversidad de NNA, promover oportunidades de participación y evitar situaciones de discriminación.
- **Capacitación:** Las personas responsables de procesos participativos deben tener preparación, conocimientos y competencias para mediar la participación efectiva y significativa de niños, niñas y adolescentes.
- **Seguridad:** Las personas responsables de procesos participativos deben tomar todas las precauciones necesarias para reducir el riesgo de que los y las NNA sufran violencia, explotación u otra consecuencia negativa de su participación.
- **Responsabilidad:** Las personas responsables de procesos participativos deben comprometerse a realizar una evaluación de los resultados de la instancia e informarle a NNA cómo su participación incidió en estos resultados (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

Participación en Sistemas de Protección

Involucrar a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado por medio de la participación es vital para su protección, desde el marco de los derechos humanos. Esto porque los y las NNA “que experimentan respeto por sus puntos de vista, y se les alienta a asumir la responsabilidad de las decisiones que son competentes para tomar, adquirirán la confianza para desafiar cualquier abuso de sus derechos” (Lansdown, 2011, p.153). Como también, la participación “puede, en sí misma, ser protectora para los y las NNA vulnerados, considerando sus perspectivas y experiencias para la toma de decisiones” (Quiroga, 2021) sobre su propio bienestar y curso de vida.

Siguiendo lo anterior, permitirle a niños, niñas y adolescentes del sistema de protección ser parte de las reflexiones y decisiones sobre su cuidado genera intervenciones más precisas y adecuadas a sus necesidades e intereses (Bouma et al., 2018; Lauri et al., 2021; McCafferty, 2017). Se ha demostrado que cuando se le permite a NNA ser parte del encuadre del problema (Heimer & Palme, 2018), y los y las profesionales tienen en cuenta “las opiniones, los deseos y las expectativas de NNA, las intervenciones pueden ser más sensibles



y, por lo tanto, más efectivas” (Van Bijleveld et al., 2020, p. 129). Asimismo, en el plano personal la participación le brinda a los y las NNA del sistema de protección una sensación de seguridad y capacidad para enfrentar experiencias complejas; confianza y compromiso con las medidas interventivas; aumento de la autoestima personal; sensación de control y dominio de la situación y sus vidas; sensación de respeto y valoración por parte de las personas adultas; entre otros (Balsells et al., 2017; Middel et al., 2021; Quiroga, 2021; Ritcher, 2020; Van Bijleveld et al., 2020).

De la misma forma, desde la perspectiva de las y los profesionales del sistema de protección, el éxito de las intervenciones requiere de la participación activa de NNA; sin embargo, su implementación práctica se presenta como un gran desafío (Toros, 2020). Lo anterior debido a que el trabajo de estas personas, en específico de aquellas que se vinculan directamente con NNA, involucra, por una parte, determinar qué es lo mejor para él o la NNA, en un contexto en el que las partes involucradas tienen sus propios intereses, derechos y necesidades en conflicto. Por la otra, implica mantener un equilibrio entre el derecho de participación de NNA y su derecho a la protección (Van Bijleveld et al., 2013).

En este contexto, la calidad de la relación entre los y las profesionales a cargo de las intervenciones y NNA es un elemento clave para lograr una participación exitosa. Aun así, como en cualquier relación social, se debe invertir el tiempo necesario para establecer un vínculo de confianza (Van Bijleveld et al., 2013). Según estudios, para NNA es importante que los y las profesionales: a) mantengan relaciones duraderas y de confianza con ellos y ellas; b) estén informados sobre su historia de vida, procedimientos y situación actual; c) les escuchen y les brinden la posibilidad de hablar con libertad y confidencialidad; d) les permitan participar en el desarrollo y decisiones que se toman respecto a ellos (Seim & Sletteb, 2011). Como también, esperan que los y las profesionales sean confiables, amables, tolerantes, abiertos a la comunicación y que demuestren empatía e interés en NNA (Balsells et al., 2017; Lauri et al., 2021; Van Bijleveld et al., 2013).

Modelo de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes: Lundy.

Este modelo, adoptado por instituciones como el Ombudsman de la Niñez Irlandés y trabajado, entre otros, por UNICEF, establece 4 áreas o dimensiones a tener en consideración para asegurar una participación efectiva de NNA, esto es espacio, voz, audiencia e influencia:

- **Espacio:** una participación efectiva contempla entregar un espacio seguro e inclusivo para que los NNA expresen sus opiniones;
- **Voz:** supone que se entrega información apropiada que facilita la expresión de las opiniones de NNA;
- **Audiencia:** se debe asegurar que las opiniones de los NNA están siendo comunicadas a alguien con la responsabilidad de escucharlas;
- **Influencia:** asegurar que las opiniones de los NNA están siendo tomadas con seriedad y que se están tomando acciones respecto de ellas, cuando corresponda (Defensoría de la Niñez, 2019).

El marco propuesto por Lundy (2007) ha sido especialmente influyente, pues los cuatro elementos que propone (espacio, voz, audiencia e influencia) surgen de una reinterpretación del cumplimiento del artículo 12 de la CDN, (932), en un contexto donde el artículo 12 debe ser armonizado con el derecho a la no discriminación (artículo 2), el interés superior del NNA (artículo 3), el derecho a obtener dirección y orientación de los adultos (artículo 5) y el derecho a la información. Otras vinculaciones del derecho a participar, dentro de la CDN, es la relación directa que tiene con otros derechos fundamentales, como la libertad de conciencia y el derecho a la libre asociación y como prerrequisito del reconocimiento efectivo de derechos tales como el de educación y salud (Defensoría de la Niñez, 2019).

Aplicando el “Modelo Lundy”, la siguiente tabla desarrolla, esquemáticamente, los 4 elementos descritos anteriormente (espacio, voz, audiencia e influencia) COMO CONDICIONES PARA QUE LA PARTICIPACIÓN DE NNA SEA SIGNIFICATIVA, indicando en cada cual, que acción correlativa se sugiere¹.

¹ Este modelo permite una multiplicidad de aproximaciones, por lo que es más flexible y engloba distintas metodologías posibles, exigiendo en todo caso una especial preocupación por el cumplimiento de los parámetros que releva. Del modelo noruego es muy



Tabla 1: Elementos del "Modelo Lundy"

ELEMENTOS	DEFINICIÓN	ACCIONES CONCRETAS
ESPACIO	Asegurar instancias y oportunidades proactivas, seguras e inclusivas, para que los NNA expresen sus opiniones. El espacio debe permitir que los NNA definan qué materias son importantes, si quieren estar involucrados y cómo.	Desarrollar, para cada instancia, un documento específico de lineamientos, que indique el contenido propuesto, la estrategia sugerida y que incluya una declaración explícita acerca de las características abiertas del espacio, su objetivo propuesto y una invitación a la autoorganización y autogestión del espacio por parte de los NNA participantes.
VOZ	La expresión de opiniones debe ser libre, de acuerdo con la capacidad, edad y madurez de los NNA. Para esto deben contar (si lo necesitan o requieren), la guía y acompañamiento de adultos capacitados apropiados.	La metodología debe ser específica e inclusiva para los distintos grupos de NNA, de conformidad a su capacidad, edad y nivel de desarrollo, con especial énfasis en facilitar distintas formas de expresión, de manera flexible, permitiendo incluso que sean los propios NNA los que seleccionen aquella que más les acomode.
AUDIENCIA	Las opiniones deben ser tomadas en consideración, de forma apropiada, por aquellos que estén a cargo de los procesos de toma de decisión, de otro modo la instancia será solo decorativa sin incidencia.	Debe garantizarse que la opinión de los NNA va a ser: (1) escuchada de manera activa, por adultos capacitados, lo que incluye la observación de formas de comunicación no verbales cuando sea necesario, y (2) transmitida de manera relevante, a través de canales adecuados (informes, reportes, sitios web, redes sociales, espacios de devolución y otros). En el caso de fotografías o cuñas específicas de los propios NNA, se debe contar con su asentimiento y con las autorizaciones legales de sus tutores.
INFLUENCIA	Las opiniones deben ser atendidas y debe dárseles consideración y peso, en la toma de decisión, por quienes tienen a su cargo dicho proceso.	Se debe buscar que cada instancia de participación que se genere por, para y con NNA, tenga una adecuada sistematización, mediante la elaboración de documentos para que sean presentados a las autoridades, u otras formas de incidencia, las que formarán parte de la información que se presente a los NNA, haciendo seguimiento de los resultados de dicha incidencia.

Fuente: Defensoría de la Niñez adaptando Modelo Lundy (2007)

De manera gráfica se resumen acciones clave propuestas por Lundy (2007) para el aseguramiento de la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes.

importante destacar que los NNAs deben ser considerados como expertos en sus vivencias y experiencias, independientemente de la metodología de participación a utilizar.



Ilustración 1: Modelo Lundy



Fuente: Pontificia Universidad Católica (Manual de Buenas Prácticas: Participación de Niños, Niñas y Adolescentes, Niños y Adolescentes del Sistema de Protección, 2023)

Por su parte, los autores latinoamericanos tienden a enfatizar la competencia y el sentido de autonomía de los niños a través de los conceptos de protagonismo infantil y juvenil o de participación protagónica (Rizzini, 2018, 2019). En la mayoría de los países latinoamericanos, la noción de protagonismo infantil y juvenil enfatiza su lugar y papel proactivo en la sociedad, su autonomía y sentido de agencia (Rizzini, 2018). Diversos autores se refieren a la participación protagónica para resaltar los roles proactivos de los niños en diferentes espacios y contextos, tales como escuelas, comunidad y familia, así como en instancias locales, municipales y/o regionales que no existen necesariamente en otros contextos (Contreras & Ramírez, 2014; Peña, Chávez y Vergara, 2014).

Por último, interesa destacar las condiciones mínimas para que una institución pública interesada en llevar adelante una estrategia de participación ciudadana esté en condiciones de realizarla. Estas condiciones son (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015):

- La institucionalización de procesos de participación ciudadana.
- La voluntad política de las autoridades responsables.
- La experiencia en la materia del equipo profesional que llevaría adelante el proceso.
- Recursos disponibles para la elaboración e implementación de la estrategia.
- Personas y grupos interesados en participar.

III. MARCO NORMATIVO

Con la Declaración Universal de Derechos Humanos se abre la discusión a nivel internacional, acerca de cómo generar las condiciones para grupos específicos que se encuentran en una situación de mayor inequidad y que, por tanto, requieren acciones específicas para asegurar su pleno desarrollo. En este contexto se enmarca la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), emanada en 1989, que abarca los derechos específicos de las personas menores de 18 años de edad, estableciéndose como un hito clave en el reconocimiento de niños,



niñas y adolescentes como sujetos de derechos. Así, la CDN, se constituye en un instrumento de derecho internacional vinculante que señala una serie de derechos, obligaciones y principios, que permean el accionar de los países que la suscriben (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2021). Entre otros aspectos la Convención “posiciona a Familia, Comunidad y Estado como actores claves y corresponsables de la protección integral de la niñez y adolescencia, si bien destaca y compromete a los Estados en el rol activo de brindar garantías a la protección, exigiendo destinar el mayor esfuerzo a esta causa” (IIN, 2010, pág. 8).

Este apartado es un panorama conceptual a nivel internacional y nacional sobre la normativa que rige el accionar del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia bajo el cual este se hace cargo de la participación ciudadana de niños, niñas, adolescentes y sus familias en la gestión e intervención que sobre ellos se realiza.

Normativa Internacional

El principio y derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes (Convención de los Derechos del Niño, 1989):

Artículo 12:

1. Los Estados Parte garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.
2. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional.

Artículo 13:

1. El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño.
2. El ejercicio de tal derecho podrá estar sujeto a ciertas restricciones, que serán únicamente las que la ley prevea y sean necesarias: a. Para el respeto de los derechos o la reputación de los demás; o b. para la protección de la seguridad nacional o el orden público o para proteger la salud o la moral públicas.

Artículo 14:

1. Los Estados Parte respetarán el derecho del niño a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión.
2. Los Estados Parte respetarán los derechos y deberes de los padres y, en su caso, de los representantes legales, de guiar al niño en el ejercicio de su derecho de modo conforme a la evolución de sus facultades.
3. La libertad de profesar la propia religión o las propias creencias estará sujeta únicamente a las limitaciones prescritas por la ley que sean necesarias para proteger la seguridad, el orden, la moral o la salud públicos o los derechos y libertades fundamentales de los demás.

Artículo 15:

1. Los Estados Parte reconocen los derechos del niño a la libertad de asociación y a la libertad de celebrar reuniones pacíficas.
2. No se impondrán restricciones al ejercicio de estos derechos distintas de las establecidas de conformidad con la ley y que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional o pública, el orden público, la protección de la salud y la moral públicas o la protección de los derechos y libertades de los demás.



Marco normativo e institucional nacional.

Ley N° 21.302, que crea el nuevo “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia”:

Generar procedimientos idóneos, formales y permanentes destinados a recabar periódicamente la opinión de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y de sus familias, o de quienes los tengan legalmente a su cuidado, los que deberán ajustarse a las particularidades propias de las etapas de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, ser inclusivos y respetar los derechos que les asisten, en especial su derecho a ser oído y su autonomía progresiva, además de ser accesibles para toda familia. (artículo 6 literal p)

La participación colectiva de niños, niñas y adolescentes y de sus familias se asegurará mediante la constitución e instalación de instancias de asociatividad de carácter local, regional y nacional, de funcionamiento regular, que les permitan impetrar por la resolución de sus inquietudes, la satisfacción de sus necesidades, la mejor ejecución de los servicios y el respeto de sus derechos en tales procesos. (artículo 6 literal p), inciso segundo).

Se generarán, además, mecanismos y procedimientos para que los niños, niñas y adolescentes, o personas de su confianza, puedan formular denuncias y reclamaciones de un modo protegido, automático y directo ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores, que consideren vulneratorios de sus derechos. (artículo 6 inciso tercero)

Esas autoridades estarán obligadas a proceder conforme a lo que en derecho corresponda, de conformidad con la naturaleza y gravedad de las denuncias o reclamaciones, y a llevar un registro completo de ellas, de la respuesta dada al reclamante y de la resolución habida en el caso. (artículo 6 inciso tercero última parte)

Los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos a que se refiere esta disposición deberán ser debidamente informados y promovidos entre los sujetos de atención del Servicio y sus familias, regulándose por medio de un reglamento que dictará el Ministerio de Desarrollo Social y Familia antes de la entrada en vigencia de la presente ley (artículo 6 inciso cuarto).

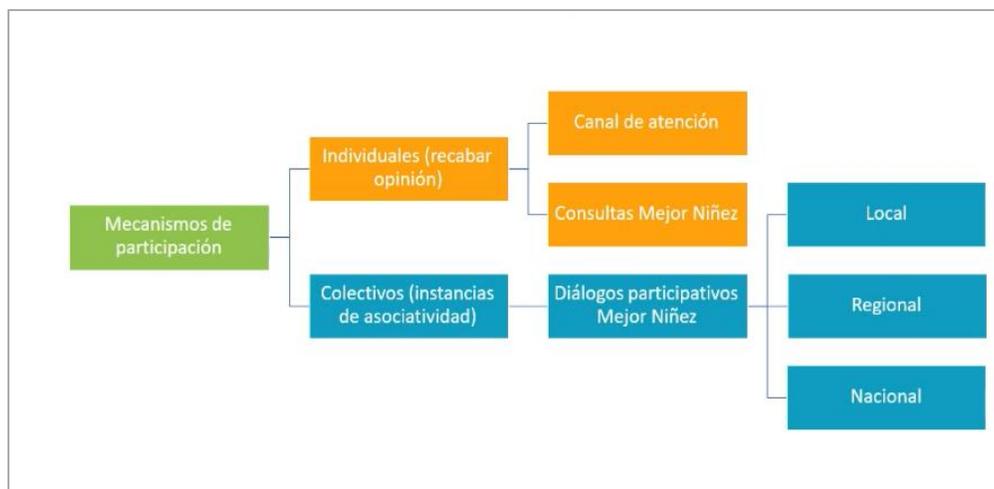
Ley N°21.430, Sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia:

- Garantizar, en condiciones de igualdad, el libre y pleno goce y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, para lo cual adoptarán las políticas, planes y acciones necesarias para esos fines.
- Autonomía progresiva. Todo niño, niña y adolescente, de conformidad al Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, podrá ejercer sus derechos en consonancia con la evolución de sus facultades, atendiendo a su edad, madurez y grado de desarrollo que manifieste, salvo que la ley limite este ejercicio, tratándose de derechos fundamentales.
- Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser protagonistas activos de sus vidas, y para ello requieren experimentar el balance permanente entre la autonomía para el ejercicio de sus derechos y la necesidad simultánea de recibir protección. Los padres y/o madres, representantes legales o las personas que los tengan legalmente a su cuidado, deberán prestarles orientación y dirección en el ejercicio de sus derechos. Es deber del Estado respetar, promover y proteger el ejercicio de este derecho.
- Participación Social. Los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho a participar plenamente en la vida social, familiar, escolar, científica, cultural, artística, deportiva o recreacional, entre otros, de su entorno, cuando ello sea posible de acuerdo a su autonomía progresiva. Los órganos del Estado promoverán las oportunidades y mecanismos nacionales y locales necesarios para que se incorporen progresivamente a la ciudadanía activa, de acuerdo con su edad y grado de desarrollo personal, a fin de que sus opiniones sean escuchadas a través de procesos permanentes de intercambio de ideas y sean consideradas en la identificación de necesidades e intereses, en la adopción de decisiones, formulación de políticas, planes y programas que les afecten, así como al realizar la evaluación de ellas (artículo 18).
- Los órganos del Estado, en el ámbito de sus competencias, promoverán que las opiniones de los niños, niñas y adolescentes sean escuchadas en todos los temas que los afecten, cuando ello sea posible de acuerdo con su autonomía progresiva. Este principio se manifestará a través de los derechos a ser oído, de reunión, asociación, libertad de expresión e información.



Los mecanismos mínimos que buscan asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan son los siguientes (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2021):

Figura 1: Mecanismos de participación individuales y colectivos



IV. DESCRIPCIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

MECANISMOS DE CONSULTA, OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN ESPECIALIZADA:

Dichos mecanismos y procedimientos deberán ajustarse a las particularidades propias de las etapas de desarrollo, ser inclusivos y respetar los derechos que les asisten, en especial el derecho a ser oído y la autonomía progresiva, además de ser accesibles para todas las familias. El reglamento relativo a este tema elaborados por el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, establecen los siguientes mecanismos y procesos para garantizar diversas formas de consulta y participación infantil:

De esta forma, el Servicio establece en su reglamento que las convocatorias a los mecanismos de participación individuales y colectivos serán debidamente publicados, permitiendo así su accesibilidad y comprensión por parte de todos los sujetos de atención del Servicio, a fin de asegurar la mayor participación posible en ellas. Además, los resultados de los mecanismos de participación individuales y colectivos serán debidamente sistematizados y la respuesta y/o medida adoptada por la autoridad deberá ser publicada, de modo tal que permitan su conocimiento por parte de los sujetos de atención del Servicio, de los funcionarios de este y de los colaboradores acreditados.

Este canal permitirá a la Unidad levantar información de las opiniones de los y las usuarias y sus familias respecto a la calidad de las prestaciones y los niveles de satisfacción con la oferta del Servicio, en miras al mejoramiento continuo de la misma. Por lo tanto, en este contexto de implementación, la Unidad será la encargada de liderar la instalación de los canales, desarrollando el instrumental técnico y metodológico para su implementación, funcionamiento y evaluación, y, asimismo, será el área encargada de efectuar la recopilación y levantamiento de información a nivel institucional, en virtud de los instrumentos que se definan para esta tarea.

Asimismo, se espera que, progresivamente, la oferta institucional considere los aspectos relacionados al conocimiento de la opinión de las y los usuarios respecto a los servicios y prestaciones, con el propósito de incidir en el rediseño de programas del Servicio. En este sentido, también se prevé un trabajo conjunto con el área de Diseño para incorporar estos aspectos en la dimensión programática.



Acciones mínimas que cumplir:

a) Canales de atención directa: Estos medios permitirán contactarse directamente con la Dirección Regional a través de diversas vías que serán especialmente habilitadas por el Servicio para estos efectos.

b) Consultas “Mejor Niñez”: Estas instancias serán convocadas de oficio por los directores regionales, y tratarán sobre aquellas materias definidas anualmente por el director nacional o a petición de sus interesados, para lo cual se dispondrá de un procedimiento de recolección de temáticas, sometiéndose a consultas las más relevantes.

MECANISMOS DE ASOCIATIVIDAD:

Este canal tiene como propósito fomentar que las y los NNA cuenten con instancias de articulación y congregación territorial que les permitan conocer en detalle los servicios que reciben, expresar sus necesidades y por sobre todo apoyar y facilitar los procesos de desarrollo personal e integración social. Por lo tanto, en este contexto de implementación, la Unidad será la encargada de liderar la instalación de los mecanismos de asociatividad, desarrollando estrategias para su implementación efectiva, y, asimismo, velar que en los contextos de atención y prestación de los servicios de Mejor Niñez de desarrollen estas instancias.

Acciones mínimas que cumplir:

a) Encuentro locales comunales: Serán encuentros comunales que tienen por objeto definir inquietudes, necesidades y mejoras en el servicio prestado, en ellos participarán NNA sujetos de atención del Servicio y sus familias. En dicha instancia se elegirán representantes para conformar los diálogos regionales y nacionales.

b) Encuentros de carácter regional y nacional: Serán instancias de encuentro entre los representantes de los diálogos locales y la autoridad nacional y regional, según corresponda, y tendrán por propósito resolver inquietudes y necesidades que surjan a nivel local, obtener información directa sobre la calidad de la atención del Servicio, y realizar sugerencias para su mejor ejecución.

c) Espacio comunal: con NNA que habitan² en la comuna, cuyo propósito es vincular a NNA de la comuna para reflexionar en torno a las condiciones de vida del territorio, identificar proyectos centrales en lo que les gustaría trabajar y situaciones que afectan de forma directa o indirecta su bienestar, e incidir y hacer seguimiento de las políticas y compromisos adoptados a nivel comunal, regional y nacional para la protección especializada.

d) Espacio regional: representantes de los grupos comunales de NNA, cuyo propósito es construir y reflexionar sobre las demandas y necesidades planteadas por los grupos de NNA en el marco comunal, para identificar aquellas que puedan ser resueltas a nivel regional y aquellas que requieren ser planteadas a nivel nacional. Paralelamente, este grupo identifica formas de contribuir en el desarrollo de los proyectos comunales impulsados por los niños, niñas y adolescentes.

d) Espacio nacional: representantes de los grupos regionales de NNA, cuyo propósito es abordar y analizar con los NNA representantes de todo el territorio nacional las demandas, propuestas y observaciones que han elaborado a nivel regional sobre las medidas y prácticas adoptadas por el Servicio y otras instituciones del Estado sobre la protección especializada (UNICEF, 2021).

Los tres niveles se configuran como un espacio de construcción propia acorde a los objetivos de trabajo y planificaciones que definan, así como en un consejo consultivo para el Servicio a nivel comunal, regional y nacional. De este modo, los equipos tienen el desafío de promover que estos espacios se configuren tanto como un proceso para el ejercicio de su derecho a ser escuchado y tomado en consideración, como también como una instancia preventiva de situaciones de vulneración y que favorezca el abordaje oportuno para la erradicación y reparación cuando no fue posible su superación anticipada.

² Se debe tener en consideración que aquellos niños, niñas y adolescentes que ocupan la mayor parte de su tiempo en la comuna se incluirán en esta definición, siendo lo más relevante potenciar su vinculación al espacio y reducir las barreras de acceso.



MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD DE DERECHOS:

Tiene como propósito principal la recepción de denuncias, reclamaciones y exigibilidad de derechos ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por parte de niños, niñas y adolescentes o personas de su confianza, por actos u omisiones de la institución o sus Colaboradores, que se consideren vulneratorios de sus derechos, en particular en los procesos de adopción.

De acuerdo con el Reglamento de Participación del Servicio en su artículo 17 son reclamaciones aquellas destinadas a poner en conocimiento del Servicio hechos, omisiones o infracciones administrativas que se consideren vulneradoras de los derechos del niño, niña o adolescente y que afecten el acceso, la oportunidad y calidad de la prestación de protección especializada que deba entregarse, sea que este se preste directamente por aquel o bien mediante colaboradores acreditados.

Por su parte, para los fines de este reglamento, aquellas reclamaciones que revistieren carácter de delito serán consideradas denuncias, según la normativa vigente, y será deber de la propia institución llevar a cabo dicha denuncia en el Ministerio Público según correspondiese de acuerdo con lo estipulado en el propio Reglamento de Participación en su artículo N° 18.

Las reclamaciones podrán presentarse mediante formulario electrónico disponible en el sitio web del Servicio, a través de formulario presentado en la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) respectiva o en cualquier dependencia del Servicio, mediante llamada telefónica o por medio de videollamada efectuada por el reclamante o denunciante ante la OIRS respectiva.

Para lo anterior, el Servicio deberá publicar de manera visible y permanente en todas sus reparticiones regionales u organismos colaboradores una infografía que contenga la información necesaria para efectuar reclamos o denuncias, así como la información sobre la dirección y los teléfonos de la OIRS de la región que corresponda.

La reclamación deberá contener una descripción de los hechos, en los casos que corresponda la individualización de los funcionarios o personal del organismo colaborador respecto de quien se reclama o denuncia, la indicación de la región de ocurrencia de aquellos y los datos de contacto del o la reclamante o denunciante, tales como nombre, domicilio, teléfono y/o correo electrónico. En el caso que la respectiva presentación no reúna los requisitos previstos precedentemente, se aplicará lo previsto en el artículo 31 de la Ley N° 19.880, debiendo el Servicio contactar y orientar a la brevedad al niño, niña o adolescente que haya efectuado de manera directa una reclamación o denuncia, para que la subsane, en los casos que corresponda, conforme a la normativa citada.

En este ejercicio, el o la interesado/a podrá solicitar reserva de su identidad y del afectado/a cuando fuere una persona distinta a aquel o aquella. Así entonces, existe una diferencia entre vulneraciones de derecho que consisten en hechos eventualmente constitutivos de delito y otros que no:

Hechos constitutivos de delitos (ejemplos)

- Lesiones, maltrato relevante y trato degradante, tortura, apremios ilegítimos y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que no alcancen a constituir tortura.
- Violación propia, Violación impropia, Estupro, Sodomía, Abuso sexual agravado, Abuso sexual propio o directo de persona mayor de 14 años, Abuso sexual impropio de persona menor de 14 años de edad, Abuso sexual indirecto de menores de edad.
- Producción de material pornográfico, tráfico o difusión de material pornográfico, adquisición o almacenamiento de material pornográfico, favorecimiento de la explotación sexual infantil, obtención de servicios sexuales de menores de edad, trata de personas (impropia).

Hechos no constitutivos de delito

Ejemplo: Obstaculización al ejercicio de su derecho al relacionamiento o comunicación familiar, educativa o comunitaria o cualquier amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas o adolescentes acogidos en cuidado alternativo de cualquier tipo (Artículo 24 Ley 21.302).



Las reclamaciones serán tramitadas, por la autoridad del Servicio que la reciba, de conformidad a los procedimientos establecidos de manera explícita en el artículo 20 del Reglamento que Regula los Mecanismos y Procedimientos de Participación y de Exigibilidad de Derechos y Deberes del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia:

Denuncia: Recibida la misma por los medios señalados en el artículo 17 del Reglamento, se deberá proceder, cuando corresponda, conforme a lo previsto en el artículo 61 letra k) del decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, debiendo concurrir al Ministerio Público, a Carabineros de Chile, a la Policía de Investigaciones de Chile o a los tribunales de justicia.

Las denuncias serán respondidas al denunciante, dentro del plazo de 5 días contados desde el día hábil siguiente de notificada su recepción, sin perjuicio de su derivación a los organismos competentes.

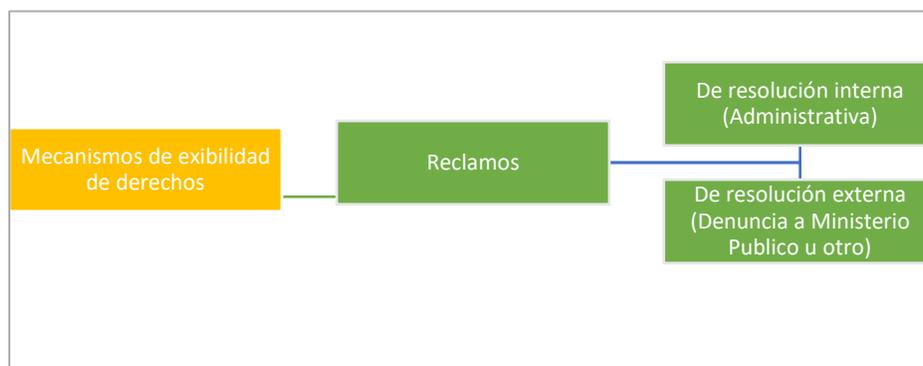
Reclamación: Recibida la reclamación, el Servicio deberá revisarla y determinar dentro de los 3 días hábiles siguientes si requiere o no antecedentes para resolver. En el caso que no se requiera de informe o antecedentes, deberá responder al reclamante dentro de los 10 días contados desde el día hábil siguiente al de la recepción de la reclamación.

En los casos que el Servicio requiera antecedentes o informe de alguna de sus unidades o del colaborador acreditado respectivo por tratarse de asuntos de su competencia, estos tendrán un plazo de 5 días hábiles para informar, transcurrido el cual, el Servicio responderá las reclamaciones en el término dispuesto en el inciso anterior.

Por el contrario, cuando se trate de una reclamación cuyo conocimiento sea de competencia de otro servicio público, esta será remitida en el más breve plazo posible a la autoridad respectiva debiendo, en todo caso, hacer el debido seguimiento del asunto conforme a los protocolos que establezca el Servicio mediante resolución.

En todo lo no regulado en el presente literal, regirá lo previsto en la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

Figura 1: Mecanismos de exigibilidad de derechos



Todos estos mecanismos deben ser adaptados a las necesidades, territorio y rango etario de las personas atendidas en cada región. Por otro lado, debido al contexto sanitario, todas las acciones que busquen dar cumplimiento a este Plan Nacional y su respectiva ejecución en cada Plan Regional deben considerar dicho contexto, es decir, podrán modificarse las acciones presenciales por espacios telemáticos a distancia, así como los respectivos verificadores de dichas acciones, pudiendo ser pantallazos, listas de asistencia virtuales o cualquier otro medio que permita verificar que la acción efectivamente se hizo. Finalmente, entendiendo el sentido del Plan Nacional como un orientador de productos mínimos a realizar en cada región, cada Dirección Regional podrá adecuarlo y complementarlo de acuerdo con sus requerimientos y especificidades territoriales, sumando o complejizando uno o más de estos objetivos y sus respectivas actividades.



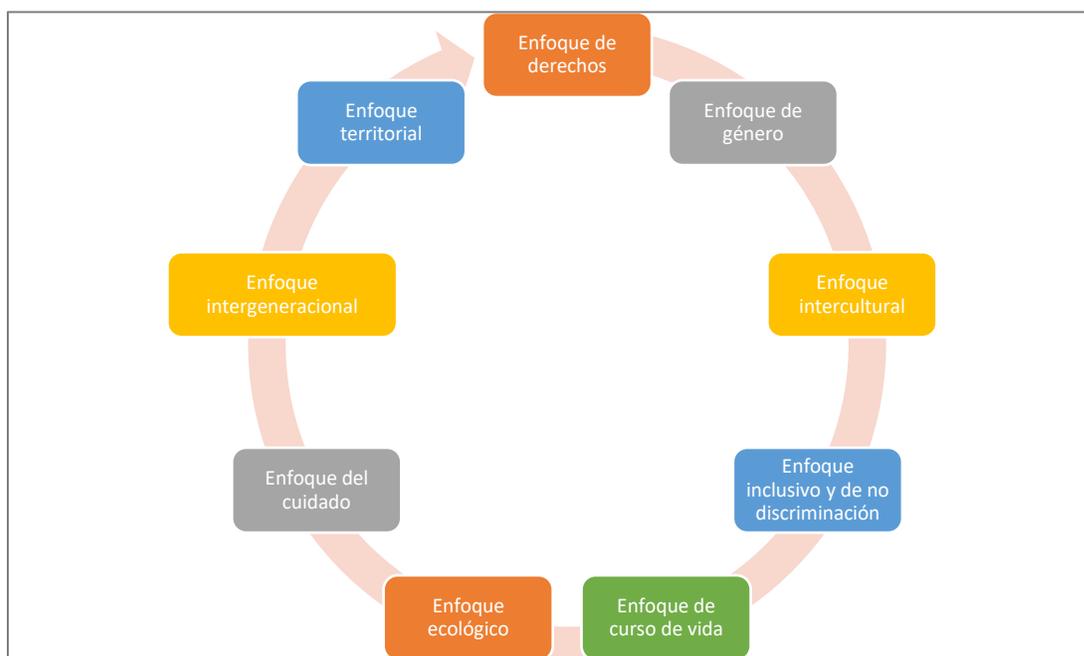
V. PRINCIPIOS ORIENTADORES Y ENFOQUES TRANSVERSALES.

El Estado de Chile suscribe en el año 1989 y luego ratifica en 1990 la CDN, y con ello inicia una profunda reforma para adecuar su normativa interna y sus políticas públicas al espíritu de dicha Convención. como una forma de avanzar en ese sentido en nuestro país la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025, plantea considerar al niño, niña y adolescente en el centro de las políticas públicas y considerarlos/as como sujetos activos en el diseño, implementación, como también, en la evaluación de éstas. Por lo tanto, se requiere de enfoques y principios que contribuyan a la definición de criterios conceptuales y metodológicos que articulen el conjunto de leyes, políticas, regulaciones y servicios requeridos (Consejo Nacional de Infancia, 2016a).

La Política Nacional de la Niñez y Adolescencia se sustenta en cinco enfoques y siete principios rectores. Los enfoques interpelan a todos los sectores involucrados con el desarrollo de la niñez, a todas las políticas, los planes y programas destinados a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, donde el diseño, la implementación, el monitoreo y la evaluación de estos identifican el impacto en el desarrollo de ellos/as y en el cumplimiento de los principios de la Convención; resguardando así que la niñez y la adolescencia sean una prioridad efectiva (Consejo Nacional de Infancia, 2016a).

El Enfoque de Derechos es el eje central de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y surge directamente de la Convención, por ser ésta el instrumento de Derechos Humanos que consolida dicha Política. Sin perjuicio de ello, el Enfoque de Derechos es completado con otros enfoques, tales como: Desarrollo Humano, Curso de Vida, Enfoque Intercultural y Género. Además de estos enfoques el Plan de Participación busca incorporar los siguientes enfoques: inclusión, ecológico, del cuidado, intergeneracional y territorial.

Figura 2: Enfoques transversales del “Plan Nacional de Participación de NNA y sus familias”



DESCRIPCIÓN ENFOQUES TRANSVERSALES

1) ENFOQUE DE DERECHOS: Bajo el prisma de los derechos humanos, se entiende que todos los derechos de la niñez son indivisibles e interdependientes y están vinculados entre sí. Esto significa que no existe un derecho más importante que otro, que todos los derechos se implementan conjuntamente y dependen los unos de los otros para implementarse de forma plena y garantizar el interés superior de la niñez. Este enfoque conlleva una complejidad y desafío relevante en los procesos participativos, en tanto exige que todos los responsables adultos involucrados en dichos procesos puedan garantizar las medidas necesarias para que el derecho a la protección, al respeto a su intimidad, a la igualdad y no discriminación o a la participación sean garantizados por igual. Junto con ello, se debe concebir integralmente el derecho a la participación infantil con el derecho



a la información, a la expresión, a la protección, a la libertad de pensamiento y conciencia, a la educación o el derecho de reunión y asociación, entre otros.

2) ENFOQUE DE GÉNERO: La incorporación de un enfoque de género es fundamental en los procesos de participación infantil efectiva tanto para prevenir actuaciones o toma de decisiones derivadas de las inequidades de género o sesgos basados en los estereotipos de género, así como para analizar la manera de aproximarse e intervenir con los niños, niñas y adolescentes de manera de promover la igualdad de derechos y oportunidades. Además, se debe adoptar una perspectiva interseccional que permita comprender cómo la dimensión de género interactúa con múltiples dimensiones de identidad, como la edad, la clase socioeconómica, la pertenencia a un pueblo indígena, la situación migratoria y o de discapacidad, entre otras variables.

3) ENFOQUE INTERCULTURAL: En atención a que Chile es un país multicultural y plurilingüe en el que conviven diversas culturas y sistemas lingüísticos, además de grupos con diversas creencias (ideológicas, religiosas, etc.). En atención a ello, es fundamental que todo proceso de participación efectiva considere un enfoque inclusivo, respetuoso y culturalmente pertinente. Desde este enfoque deberán ser consideradas las desigualdades e inequidades sociales, económicas y políticas generadas en la sociedad, y que pueden tener consecuencias de discriminación y exclusión, agudizadas por la falta de reconocimiento y valoración de las diferencias culturales. En particular, se deberán diseñar e implementar adaptaciones culturalmente pertinentes que aseguren la participación efectiva de los NNA que vivan en sectores rurales o de difícil acceso, de comunidades indígenas, migrantes, entre otros, considerando su realidad cultural, sus condiciones de vida familiares y comunitarias, sus necesidades específicas, su cosmovisión y costumbres.

4) ENFOQUE INCLUSIVO Y DE NO DISCRIMINACIÓN: La efectividad del derecho a la participación infantil implica plantearse como objetivo prioritario la inclusión de aquellos colectivos especialmente excluidos. Algunos grupos de NNA corren el riesgo sistemático de quedar marginados, mientras que otros pueden ser sistemáticamente seleccionados para representar la llamada “voz de los niños”. A partir de la concepción de que todo grupo es diverso, aun cuando presenten intereses o propósitos comunes, se deriva la importancia de un diseño, planificación y aplicación que considere las diferencias y similitudes de los NNA, así como la importancia de generar un espacio de expresión de estas. Este principio supone que se deberán garantizar las mismas condiciones para que todo niño, niña o adolescente, sin establecer diferencias de sexo, edad, raza, etnia o cualquier otra característica individual, pueda participar de modo equitativo en las actividades, consultas o proceso de toma de decisiones. Además, implica establecer las condiciones y mecanismos necesarios para incorporar activamente en estos procesos en condiciones igualitarias y equitativas de aquellos grupos o colectivos que se consideren prioritarios, siendo necesario asegurar todas las medidas de accesibilidad a la información y de adaptación del proceso necesarias para permitir la participación de todos los niños, niñas y adolescentes (por ej. intérpretes de señas, mediadores culturales, etc.). Junto con ello, los equipos facilitadores no podrán incurrir en actitudes o conductas discriminatorias con los NNA participantes, por razones de edad, sexo, etnia, nacionalidad, tendencia política o religiosa, característica y/o condición de salud.

5) ENFOQUE DE CURSO DE VIDA: Los procesos participativos no pueden quedar acotados al trabajo con niños o niñas de mayor edad (6 años en adelante) o adolescentes. En tanto se considera NNA a todo ser humano menor de 18 años de edad, no puede haber límite de edad para su derecho a ser oído y expresar su opinión, por tanto, todos los mecanismos y procesos de participación efectiva deberán ser aplicables de igual modo y con la misma determinación cuando se trata de niños o niñas pequeños(as) hasta adolescentes, tomando en cuenta en el diseño el principio de autonomía progresiva y las características y posibilidades de comprensión asociadas al grado de madurez o nivel de desarrollo de cada NNA. Por ello, es necesario que el Servicio y sus profesionales realicen el esfuerzo de incorporar en los procesos de consulta y participación a los niños y niñas más pequeños. Además, será fundamental ofrecer espacios de encuentro o trabajo en subgrupos o comisiones por edad, asegurar mecanismos de representación por rangos etarios, o incluso, plantear alternativas de continuidad en clave participativa a las/los adolescentes que cumplen 18 años (por ejemplo, en proceso de preparación para la vida independiente).



6) ENFOQUE ECOLÓGICO: El ambiente ecológico constituye el contexto en el cual ocurre el día a día de la vida de las personas; es el entorno donde se participa de manera activa y protagónica, se ejerce un rol, se establecen interacciones afectivas y de comunicación con los otros, y se ejecutan actividades que permiten en intercambio de oportunidades y experiencias necesarias para avanzar en el desarrollo evolutivo. Dicho ambiente está conformado por un conjunto de estructuras concéntricas en la que una está contenida dentro de la otra y a las que se denomina microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema (de Tejada Lagonel, pág. 5). Es en este contexto en que la participación de niños, niñas y adolescentes debe entenderse, de forma sistémica, integral y territorial. La participación no puede ni debe ser contenida en espacios ni momentos aislados sino como un continuo que se extiende en todos los ámbitos de las vidas de las personas.

7) ENFOQUE DEL CUIDADO: El cuidado designa a la acción de ayudar a un niño, niña o a una persona dependiente en el desarrollo y el bienestar de su vida cotidiana. Engloba, por tanto, hacerse cargo del cuidado material, que implica un “trabajo”, del cuidado económico, que implica un “costo económico”, y del cuidado psicológico, que implica un “vínculo afectivo, emotivo, sentimental”. El cuidado puede ser realizado de manera honoraria o benéfica por parientes, en el contexto familiar, o puede ser realizado de manera remunerada en el marco o no de la familia. La naturaleza de la actividad variará según se realice o no dentro de la familia y, también, de acuerdo con si se trata o no de una tarea remunerada. El debate en torno a cómo incorporar la complejidad del cuidado en una lógica de derechos se relaciona con la igualdad de oportunidades, de trato y de trayectorias en el marco de un contexto de ampliación de los derechos de las personas que conduce a un nuevo concepto de ciudadanía (Batthyány, Genta, & Perrotta, 2013, pág. 27).

En esta lógica la participación también debe ser entendida como un espacio de cuidado, contención y afecto entre los propios NNA y sus familias, así como de parte de los adultos que facilitan esta acción. Como plantea Pautassi (2010), si bien para algunos actores sociales y políticos el cuidado es simplemente una prestación dirigida a las mujeres que buscan trabajar, bajo la falacia de que se debe “apoyar a las mujeres” que necesiten o quieran trabajar, desde la perspectiva de derechos, el cuidado es un derecho de todos y todas y debe garantizarse por medio de arreglos institucionales y presupuestarios, ser normado y obtener apoyo estatal. No es, por tanto, un beneficio para las mujeres y sí un derecho de quienes lo requieren. La participación entonces puede ser vista como dicho requerimiento desde niños, niñas y adolescentes que así lo demanden (Batthyány, Genta, & Perrotta, 2013).

8) ENFOQUE INTERGENERACIONAL: La intergeneracionalidad se plantea como un elemento clave para el desarrollo comunitario por medio de la cohesión y la sostenibilidad de las comunidades, en el ánimo de promover una ciudadanía activa. Quizá no es que no exista la intergeneracionalidad, sino que es importante visibilizarla y analizar sus implicaciones. En el fondo, lo fundamental es el convencimiento de que “todo ser humano es intergeneracional” (Sánchez, 2009: 10), pues lleva consigo el cruce de tres tiempos: presente, pasado y futuro. En este sentido de transcurso del tiempo, se hace referencia a procesos intergeneracionales para acentuar su connotación histórica y la conexión con los contextos social, político, económico y cultural, entre otros que enmarcan las relaciones intergeneracionales (Ojeda Rosero & López Vásquez, 2017, pág. 111). La participación ciudadana como experiencia de intercambio de ideas, opiniones y percepciones debe ser también un espacio de encuentro intergeneracional entre NNA y sus familias. En ese contexto debe intencionarse la construcción de saberes y experiencias con dicha amplitud y respetuosos del encuentro y diferencias que en dicho contexto puedan darse.

9) ENFOQUE TERRITORIAL: El territorio pone límites geográficos, políticos y sociales, y existe una relación social de poder que los produce y los mantiene. En esta dinámica entran en juego estrategias e intereses de distintos actores e interactúa lo económico, lo político, el desarrollo y el medioambiente. La idea de territorio representa, a la vez que requiere e impulsa, la construcción participativa de una agenda y un proyecto territorial entre los actores involucrados, pues es en el campo social y material de los territorios donde se construyen las identidades y los proyectos vitales de NNA y sus familias, así como las estrategias de inversión e intervención de las políticas públicas gubernamentales, y en particular la del servicio de protección especializada a la niñez y adolescencia. Estos diversos intereses usualmente generan conflictos. No obstante, el territorio no es solo el espacio en que tiene lugar el conflicto, sino que es el fundamento del mismo al entrar en disputa tipos de territorialidad, que incluyen la utilización de sus recursos y la creación o resignificación de las relaciones sociales (Fernández L., Fernández, & Soloaga, 2019, pág. 14), entendiendo desde este paradigma la total relevancia que la participación ciudadana tiene en la incidencia y agenciamiento de las personas en

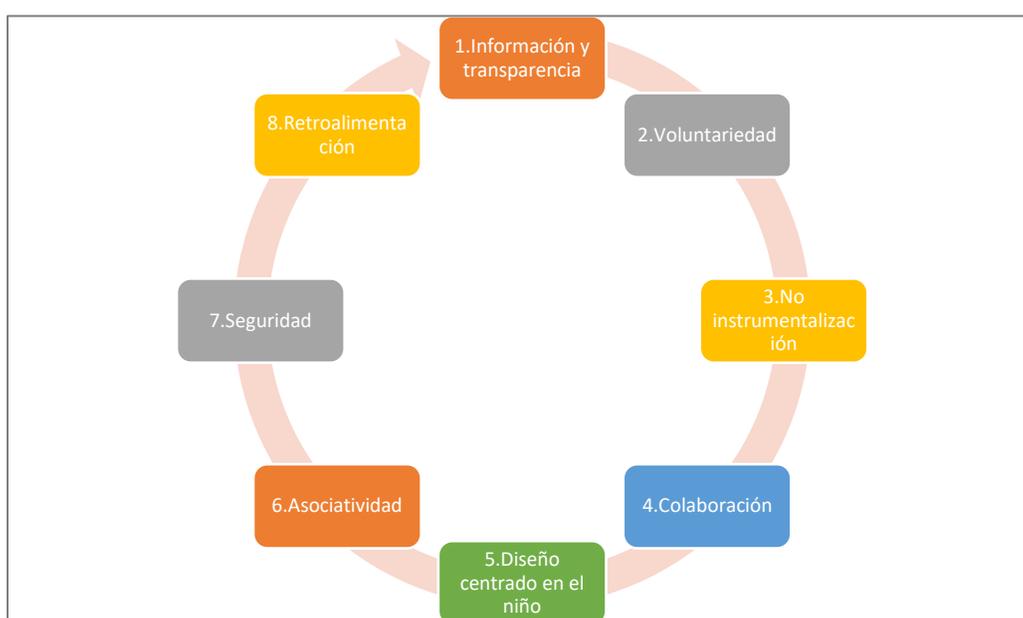


sus territorios es que este enfoque se vuelve primordial para abordar la pertinencia y oportunidad de la intervención del Servicio en el bienestar de NNA.

Así mismo, la Política considera principios rectores, sobre los cuales se sostiene toda acción y/o decisión que surja en materia de niñez y adolescencia o que afecte su desarrollo y el ejercicio de sus derechos. En términos generales, ellos emanan de la normativa internacional en materia de derechos de la niñez y adolescencia. Estos son: 1) ser sujeto de derechos; 2) el interés superior del niño y la niña; 3) autonomía progresiva; 4) igualdad y no discriminación; 5) participación y derecho a ser oído; 6) vida, desarrollo y entorno adecuado y por último 7) el rol del estado, la familia y la sociedad en su conjunto en la garantía de los derechos.

Finalmente, el cambio de visión que significa la Convención es reciente en comparación al largo período en que el abordaje fue desde un paradigma que comprendía a los niños y niñas como personas “incompletas” o “menores” (Quilodrán, 2012). De allí, que subsisten concepciones y prácticas en distintos ámbitos de la sociedad (familia, escuela, comunidad, entre otros) provenientes de ambos paradigmas, que colisionan, quedando muchos desafíos en los cuales seguir avanzando hacia la instalación de una doctrina de la protección integral de derechos. En este contexto se proponen como principios específicos de este Plan:

Figura 3: Principios rectores del “Plan Nacional de Participación de NNA y sus familias”



DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE PARTICIPACIÓN DE MEJOR NIÑEZ

1) PRINCIPIO DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA: Este principio establece que todo mecanismo y proceso participativo debe garantizar que todos los NNA comprendan claramente de qué se trata el proyecto o la actividad a las que se les está invitando a participar, para qué se hace y cuál es su rol y responsabilidad dentro de ella. Es decir, los NNA deben saber y comprender qué concretamente se les pide que hagan, qué pasará con la información que comparten y quien/es tendrá/n acceso a la información que se levante en las respectivas actividades, así como cuál es el proceso global que enmarca dichas iniciativas. Junto con ello, se deberá garantizar que todos puedan expresar sus preguntas, consultas, dudas, preocupaciones y/o sugerencias. Solo de esta forma podrán sentir que su opinión es valorada y considerada, así como qué tipo de decisiones y acciones influenciará su participación. Para ello, los equipos facilitadores deberán asegurarse de que todos los NNA reciban oportunamente la misma información y la comprendan apropiadamente antes de empezar. Esta información deberá útil, clara y accesible, es decir, generada en un lenguaje adaptado a las necesidades y características específicas de todos los NNA.



2) PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD: Ofrecer mecanismos y espacios de consulta y participación efectiva es una obligación del Servicio, pero participar en dichos procesos es siempre una decisión informada, libre y voluntaria que tiene que tomar cada NNA. Participar de los procesos o instancias convocadas, no puede ser un factor adicional de presión o de imposición de responsabilidades para el NNA. Por ello, una vez que los NNA estén informados y motivados de forma clara y transparente sobre las actividades, no deberán ser presionados, obligados o forzados en forma alguna asistir y/o participar en las instancias diseñadas y convocadas. Para ello, los NNA deben sentirse en libertad de decidir voluntariamente si quieren o no participar, cómo y de qué forma, teniendo claro incluso habiendo aceptado participar, pueden dejar de hacerlo en cualquier momento del proceso, sin que por eso reciban ningún tipo de sanción o la pérdida de un derecho. En virtud de ello, todo mecanismo y proceso participativo debe contar con diversos mecanismos y documentos verbales y escritos de asentimiento informado amigable y comprensible para los NNA, que tomen debidamente en cuenta las diferencias de poder entre el equipo facilitador y los NNA, así como con otras figuras adultas.

3) PRINCIPIO DE NO-INSTRUMENTALIZACIÓN: Este principio deja claramente establecido que la participación infantil constituye un derecho humano que nunca debe ser instrumentalizada por ninguna institución y/o profesional. Todo mecanismo y proceso de consulta y participación que se desarrolle por el Servicio deberá cumplir con una serie de requisitos para ser considerado legítimo, significativo, no-instrumental ni manipulativo. Junto con ello, se deberá evitar el tipo de participación llamada “tokenística” (Hart, 1992), es decir, aquella meramente decorativa en la que los NNA se encuentran físicamente presentes, pero no se considere su protagonismo ni agencia en las actividades.

4) PRINCIPIO DE COLABORACIÓN: Este principio reconoce a los NNA como agentes activos e igualitarios, como base para promover lógicas de relación más horizontales y democráticas y minimizar las prácticas jerárquicas y adulto céntricas. Reconociendo la condición de adultos y niños, niñas y adolescentes y las diferencias de poder intergeneracionales o institucionales será clave para trabajar desde un lugar en que las visiones de niños y niñas sean escuchadas, y consideradas.

5) PRINCIPIO DE DISEÑO CENTRADO EN EL NIÑO: Este principio asume a través de todas las fases del proceso un diseño centrado en los NNA (child-centered design) que participan de las consultas o diálogos participativos produciendo información relevante, pertinente, amigable y significativa para ellos (Kalliomeri, Mettinen, Ohlsson, Soini & Tulensalo, 2020), desarrollando ideas para soluciones y proporcionando retroalimentación para el Servicio y los procesos de mejora continua de las intervenciones de protección especializada. Un diseño centrado en el niño implica pensar desde el primero momento de qué manera se considerarán las perspectivas, experiencias, conocimientos y capacidades de los NNA en todas las fases del proceso. Esto implica que los objetivos de la consulta o actividades deben ser significativos y tener sentido con la vida de los NNA que participan, para que éstos(as) sientan que están formando parte de un proceso valioso y útil, no solo de algo centrado en la apariencia. Un diseño centrado en el niño es mucho más que un diseño amigable (child-friendly), porque reconoce profunda y positivamente los recursos, fortalezas y capacidades y asuntos que son importantes para los NNA, brindándoles todo el apoyo que sea necesario para que sus puntos de vista sean tenidas seriamente en cuenta.

6) PRINCIPIO DE ASOCIATIVIDAD: En línea con el artículo 15 de la CDN, este principio considera fundamental comprender que una participación infantil efectiva también involucra el reconocimiento de los Estados parte y de sus instituciones en relación con el derecho de los NNA a agruparse y asociarse entre sí. Esto involucra la necesidad de que los NNA también puedan tener acceso a formación en derechos de la niñez, incidencia, comunicación con medios, pedir cuentas a responsables, participación en reuniones, inclusión en algunos equipos facilitadores, etc.

7) PRINCIPIO DE SEGURIDAD: La participación infantil efectiva debe ser equilibrada con la generación de espacios seguros y protectores. Por consiguiente, el Servicio y los equipos facilitadores deben identificar y evaluar detenidamente los riesgos y beneficios de las actividades, y buscar las formas de que los riesgos identificados se eliminen o reduzcan significativamente, de manera que los NNA se sientan tranquilos, confiados y seguros cuando participen de las actividades planificadas o sepan donde recurrir a solicitar ayuda o apoyos en caso de sentir que su seguridad se ve amenazada. Por ello, se deberán establecer los mecanismos respectivos para que los NNA que participen de espacios de consulta o diálogos grupales puedan presentar



sus quejas en caso de lo que requieran en un contexto privado, confidencial y protegido. Junto con ello, se deberá garantizar que ninguna foto, video o imagen digital de un NNA será tomada o publicada sin el consentimiento explícito del niño, niña y del padre o cuidador, para un uso específico, y que las responsabilidades relacionadas a la seguridad en los traslados o cobertura médica están claramente consideradas en el diseño y planificación de las actividades.

8) PRINCIPIO DE RETROALIMENTACIÓN: La participación no constituye un “evento único”, sino que se trata de un proceso. Por ello, toda consulta o proceso participativo deberá contar con un proceso de rendición de cuentas, devolución o retroalimentación de los resultados. Todos los NNA del Servicio deberán ser informados de forma clara, transparente y amigable sobre su contribución y cómo ésta ha servido para influir decisiones o mejoras de los procesos e intervenciones llevados adelante en el Servicio, dejando muy en claro los esfuerzos realizados para asegurar que sus opiniones y preocupaciones han sido escuchadas y consideradas. Junto con ello, los NNA que sean nominados como representantes por sus pares, podrán contar con instancias periódicas de acceso y diálogo con los decisores, teniendo la oportunidad de ser escuchados, hacer preguntas y dar su opinión sobre su experiencia en el Servicio o en las actividades de participación, contando con adecuado tiempo, apoyo e información apropiadas. Junto con ello, todos los procesos, resultados y conclusiones deberán ser sistematizados en informes para las diversas audiencias interesadas, incluyendo versiones amigables para NNA. Finalmente, se deberán incluir instancias colaborativas de participación en procesos transparentes de devolución, rendición de cuentas y seguimiento de los compromisos realizados por el Servicio.

VI. OBJETIVOS

GENERAL: Generar las condiciones adecuadas para que niños, niñas y adolescentes, y sus familias, como sujetos de atención del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia puedan ejercer de forma plena su derecho a participar y ser oídos en los diversos procesos que les competen, recogiendo de manera oportuna sus opiniones, necesidades e impresiones respecto de las diversas materias que les involucran, promoviendo la asociatividad y la utilización de los mecanismos de exigibilidad de derechos dispuestos en los diversos ejes programáticos de la oferta vigente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.-Evaluar y socializar los principales resultados del trabajo realizado a nivel regional y nacional durante el 2023 y de la Consulta Niñez 2023-2024.
- 2.- Difundir y promover el enfoque participativo que sustenta los mecanismos de participación individual y colectiva instalados en nuestro Reglamento de Participación con especial énfasis en la influencia de este en los procesos interventivos de niños, niñas y adolescentes que son parte de la red proteccional del Servicio de Protección Especializado de Niñez y Adolescencia.
- 3.-Coordinar los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, a efecto de propiciar la participación efectiva de estos en el desarrollo y mejoramiento de la oferta institucional.
- 4.-Coordinar la evaluación del funcionamiento de los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, para su mejoramiento continuo.
- 5.- Instalar capacidades técnicas de forma permanente en materias de competencia de la Unidad, a nivel nacional y regional, para la toma de decisiones institucionales.



Objetivos	Actividades	Verificadores ³
1. Evaluar y socializar los principales resultados del trabajo realizado a nivel regional y nacional durante el 2023 y de la Consulta Niñez 2023-2024.	Encuentro Nacional de Analistas de Participación para evaluar avances del trabajo 2023 así como el proceso participativo a nivel regional y nacional con proyección al 2024-2025.	-Registro Fotográfico. -Lista de Asistencia. -Sistematización del encuentro. -Reporte de Acuerdos y Compromisos para la continuidad del proceso.
	Difusión de resultados de Consulta Niñez en contexto de protección especializada 2023-2024.	-Registro Fotográfico. -Lista de Asistencia.
	Presentación y promoción del trabajo, avances y desafíos de la Unidad de Participación y el proceso participativo liderado por el Consejo Asesor Regional y sus representantes regionales a nivel extrainstitucional e intersectorial en la región.	-Registro Fotográfico. -Lista de Asistencia.
2. Difundir y promover el enfoque participativo que sustenta los mecanismos de participación individual y colectivos instalados en el Reglamento de Participación con especial énfasis en la influencia de este en los procesos interventivos de niños, niñas y adolescentes que son parte de la red de protección del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.	Plan de Acción para la entrega de lineamientos técnicos sobre enfoque participativo en la nueva oferta programática de los proyectos de cada región de manera sostenida considerando a los sujetos de atención, profesionales y equipos interventores ⁴ .	-Registro Fotográfico. -Lista de Asistencia. -Plan de Acción.
	Plan de Acción para la construcción de una metodología de difusión de los lineamientos del enfoque participativo entre la Unidad de Participación y otra unidad o departamento de la Dirección Regional.	-Registro Fotográfico. -Lista de Asistencia. -Plan de Acción.
	Boletín informativo trimestral de avances, acuerdos y compromisos de los mecanismos de participación u otras actividades a través de material gráfico, audiovisual o digital.	-Boletín Trimestral en formato pdf.
	Incorporación del enfoque participativo en la nueva oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.	-Registro de Jornadas de Trabajo con acuerdos entre Unidad de Participación y Unidad de Diseño a cargo de Orientaciones Técnicas de la nueva oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

³ Los formatos de sistematización, registro y evaluación de las actividades contenidas en este plan deben ser las dispuestas en Anexo 1: Kit metodológico de Herramientas.

⁴ Los formatos de este plan se harán sobre la base del material de trabajo entregado por la Dirección Nacional y co-construido por las Direcciones Regionales con el fin de estandarizar el material de trabajo y la información según temática y público objetivo.



3. Coordinar los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, a efecto de propiciar la participación efectiva de estos en el desarrollo y mejoramiento de la oferta institucional ⁵ .	Encuentros Locales/Comunales. ⁶	-Guion Metodológico. -Lista de Asistencia y/o Registro Fotográfico. -Acta de Registro Iniciativa. -Evaluación de espacio de participación.
	Encuentros Regionales.	-Guion Metodológico. -Lista de Asistencia y/o Registro Fotográfico. -Acta de Registro Iniciativa. -Evaluación de espacio de participación.
	Encuentro Nacional.	-Guion Metodológico. -Lista de Asistencia y/o Registro Fotográfico. -Acta de Registro Iniciativa. -Evaluación de Espacio de Participación.
	Consulta Niñez 2024 en niños y niñas entre 8 y 11 años.	-Términos de Referencia. -Informe de resultados y recomendaciones.
	Ejecución de Plan de Acción y Comunicacional del Consejo Asesor Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes del Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia.	-Registro Fotográfico. -Lista de Asistencia. -Actas de cada sesión. -Plan de Acción Consejo Asesor Nacional. - Plan Comunicacional Consejo Asesor Nacional.
	Instalación, reposición y/o acompañamiento del dispositivo de “buzones de opinión” en dispositivos de cuidado alternativo residencial.	-Registro Fotográfico. -Lista de Asistencia. -Actas de cada sesión.

⁵ Los mecanismos de participación colectivos de tipo locales y regionales deben ser planificados a nivel regional considerando las orientaciones emanadas de la Nota Técnica que dispone su desarrollo a partir de los requerimientos de la Dirección Nacional y que acompaña este Plan.

⁶ Además de los 4 encuentros locales mínimos a realizar según el Reglamento de Participación cada Dirección Regional a través de su Unidad de Participación podrá proponer un Plan de Trabajo propio de Encuentro Locales/Comunales acorde a sus propias necesidades y labor del Consejo Asesor Regional. Este Plan de Trabajo debe ser informado en el respectivo Plan Regional de Participación 2024.



	Plan Piloto de “Buzón de Opinión” en Programa de Acompañamiento Familiar Territorial a nivel regional ⁷ .	-Registro Fotográfico. -Lista de Asistencia. -Actas de cada sesión. -Plan de Trabajo.
4. Coordinar la evaluación del funcionamiento de los mecanismos de participación, asociatividad y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes, y sus familias, para su mejoramiento continuo.	Evaluación de mecanismos de participación colectivos en formatos cualitativos y/o cuantitativos ajustados a la realidad local a nivel regional 2024.	-Listas de Asistencia y/o Registro Fotográfico de cada acción evaluativa. -Informe Evaluación según Formato Adjunto.
	Informe Anual de resultados de Evaluación 2023: Recomendaciones Metodológicas.	-Informe Anual.
	Estudio sobre mecanismos de participación colectivos e individuales en primera y segunda infancia en niños y niñas que son parte de la Red.	-Términos de Referencia. -Informe de Resultados y recomendaciones.
5. Instalar capacidades técnicas de forma permanente en materias de competencia de la Unidad, a nivel nacional y regional, para la toma de decisiones institucionales.	Capacitación en enfoque participativo a profesionales de la red de atención especializada.	-Listado de asistencia.

⁷ Este plan debe considerar al menos 1 (un) proyecto y sobre el generar una estrategia anual de acompañamiento, la cual estará a cargo de la Unidad de Participación con apoyo del Equipo del propio programa.



Carta Gantt8

Objetivo	Actividad	Responsable	T1	T2	T3	T4
OBJETIVO 1	Encuentro Nacional de Analistas de Participación para evaluar avances del trabajo 2023 así como el proceso participativo a nivel regional y nacional con proyección al 2024-2025.	DINAC	X			
	Difusión de resultados de Consulta Niñez en contexto de protección especializada 2023-2024.	DINAC		X		
	Presentación y promoción del trabajo, avances y desafíos de la Unidad de Participación y el proceso participativo liderado por el Consejo Asesor Regional y sus representantes regionales a nivel extrainstitucional e intersectorial en la región.	Dirección Regional			X	X
OBJETIVO 2	Plan de Acción para la entrega de lineamientos técnicos sobre enfoque participativo en la nueva oferta programática de los proyectos de cada región de manera sostenida considerando a los sujetos de atención, profesionales y equipos interventores.	Dirección Regional	X ⁹	X	X	X
	Plan de Acción para la construcción de una metodología de difusión de los lineamientos del enfoque participativo entre la Unidad de Participación y otra unidad o departamento de la Dirección Regional.	DINAC Dirección Regional	X ¹⁰	X	X	X
	Boletín informativo trimestral de avances, acuerdos y compromisos de los mecanismos de participación u otras actividades a través de material gráfico, audiovisual o digital.	Dirección Regional	X	X	X	X
	Incorporación del enfoque participativo en la nueva oferta programática del SPE.	DINAC			X	X

⁸ Tanto el número de acciones por actividad como la temporalidad de estas puede ser modificadas en relación a la coyuntura, tiempos y recursos que cada región tenga durante el año de ejecución de este plan, a excepción de aquellas acciones identificadas en el objetivo 3 que corresponden a Mecanismos de Participación Colectiva (Encuentros Locales, Regionales y Nacional), insertos en el Reglamento de Participación con una temporalidad en su ejecución especificada, los cuales no pueden ser modificados.

⁹ En este primer trimestre el producto a entregar es el Plan de Acción mismo junto al Plan Regional de Participación.

¹⁰ En este primer trimestre el producto a entregar es el Plan de Acción mismo junto al Plan Regional de Participación.



OBJETIVO 3	Encuentros Locales/Comunales.	Dirección Regional	X	X	X	X
	Encuentros Regionales.	Dirección Regional		X		X
	Encuentro Nacional.	DINAC				X
OBJETIVO 4	Consulta Niñez 2024 en niños y niñas entre 8 y 11 años.	DINAC		X	X	
	Ejecución de Plan de Acción y Comunicacional del Consejo Asesor Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.	DINAC	X	X	X	X
	Instalación, reposición y/o acompañamiento del dispositivo de “buzones de opinión” en dispositivos de cuidado alternativo residencial.	Dirección Regional		X		
	Plan Piloto de “Buzón de Opinión” en Programa de Acompañamiento Familiar Territorial a nivel regional.	Dirección Regional	x ¹¹	X	X	X
	Evaluación de mecanismos de participación colectivos en formatos cualitativos y/o cuantitativos ajustados a la realidad local a nivel regional 2024.	Dirección Regional	X	X	X	X
	Informe Anual de resultados de Evaluación 2023: Recomendaciones Metodológicas.	DINAC	X			
	Estudio sobre mecanismos de participación colectivos e individuales en primera y segunda infancia en niños y niñas que son parte de la Red.	DINAC		X	X	
OBJETIVO 5	Capacitación en enfoque participativo a profesionales de la red de atención especializada.	DINAC		X		

¹¹ En este primer trimestre debe entregarse como producto el Plan de Trabajo junto al Plan Regional de Participación.



VII. BIBLIOGRAFÍA

- Batthyány, K., Genta, N., & Perrotta, V. (2013). El discurso experto sobre el cuidado desde una perspectiva de género: análisis comparativo entre el cuidado infantil y de adultos/as mayores mayores. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 26-46.
- de Tejada Lagonel, M. (s.f.). *La escuela desde una perspectiva ecológica*. Caracas: Instituto Pedagógico de Caracas.
- Defensoría de la Niñez. (2019). *Propuesta Metodológica para la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes*. Santiago: Defensoría de la Niñez.
- Escobar de Morel, M. (2012). La participación ciudadana en Paraguay. Análisis a partir de la transición democrática. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 119-140.
- Fernández L., J., Fernández, M. I., & Soloaga, I. (2019). Enfoque territorial y análisis dinámico de la ruralidad: alcances y límites para el diseño de políticas de desarrollo rural innovadoras en América Latina y el Caribe. Ciudad de México: CEPAL.
- Hart, R. A. (1992). *Children's participation: from tokenism to citizenship*. Florencia: UNICEF International Child Development Centre .
- IIN. (2010). *La Participación de Niños, Niñas y Adolescentes en las Américas. A 20 años de la Convención de Derechos del Niño*. Montevideo: Instituto Interamericano del Niño, la Niña y el Adolescente-IIN. Organización de Estados Americanos.
- MINCAP. (2017). *Política Nacional de Cultural 2017-2022. Cultura y Desarrollo Humano: Derechos y Territorio*. Santiago de Chile: MINCAP.
- Ojeda Rosero, D. E., & López Vásquez, E. (2017). Relaciones intergeneracionales en la construcción social de la percepción del riesgo. *Desacatos* 54, 106-121.
- Quilodrán, A. (2012). *La Participación de Niños y Niñas en espacios Comunitarios: ¿Un aporte al ejercicio de su ciudadanía? Estudio cualitativo a partir de la voz de los niños y niñas participantes de dos programas de prevención comunitaria (PPC): Polpaico y La Legua*. Santiago de Chile: Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria. Universidad de Chile.
- Sandoval, C., Sanhueza, A., & Williner, A. (2015). *La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2021). *Enfoques Transversales*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2021). *Reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2023). *Manual de Buenas Prácticas: Participación de Niños, Niñas y Adolescentes, Niños y Adolescentes del Sistema de Protección*. Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- UNICEF - Chile. (2021). *Diseñar e implementar metodología para informar y recoger opiniones de los niños, niñas y adolescentes sobre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia*. Valparaíso: PUCV.
- UNICEF. (2021). *Recomendaciones para la participación asociativa de niños, niñas y adolescentes en el marco del Servicio Nacional de Protección Especializada*. Santiago de Chile: UNICEF.



2° DEJESE SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN Exenta N°1139, de fecha 27 de diciembre de 2022, de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia por comenzar a regir el presente Plan Nacional de Participación de Niños, Niñas, Adolescentes y sus familias del año 2024.

3° PUBLÍQUESE la presente resolución y sus anexos en la página web e intranet del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DISTRIBUCIÓN:

- División de Servicios y Prestaciones.
- Direcciones Regionales.
- Unidad de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Departamento de Planificación y Control de Gestión.
- Fiscalía.
- Oficina de Partes.



Anexos incluidos en este documento

Anexo 1
Listas de verificación en los procesos de participación de NNA

Anexo 2
Antecedentes generales

Anexo 3
Asistentes

Anexo 4
NNA asistentes

Anexo 5
Metodología

Anexo 6
Evaluación

Anexo 7
Encuesta de satisfacción NNA

Anexo 8
Encuesta de satisfacción adultos



Anexo 1

Listas de verificación en los procesos de participación de NNA

Consideraciones	Sí	No
Se define una estrategia de planificación y convocatoria con antelación.		
Se conoce con anticipación el número y características de las y los NNA que participarán del encuentro.		
El encuentro, objetivos y sus actividades son previamente definidas y consideran las particularidades de NNA.		
Se cuenta con un diseño metodológico apropiado y sus objetivos son comprensibles para NNA.		
Se cuenta con un espacio apropiado a las características geográficas del lugar y las particularidades de NNA.		
Las metodologías son dinámicas y apropiadas a los rangos etarios de NNA.		
Se dispone de materiales y recursos apropiados para NNA.		
Se considera alimentación para NNA en la instancia participativa.		
Se cuenta con un enfoque centrado en NNA en situación de discapacidad.		
Se cuenta con un enfoque centrado en contextos interculturales.		
Se cuenta con un enfoque de género en el desarrollo de la actividad.		
La propuesta metodológica se adapta a las particularidades locales.		



Anexo 2

Antecedentes generales

Antecedentes generales			
Motivo de la reunión			
Objetivo del plan nacional o regional al que la actividad tributa			
Objetivos específicos			
Lugar			
Fecha		Modalidad	
Hora inicio		Hora término	



Anexo 3

Asistentes

Profesionales a cargo	
Organismos asistentes	

Nombre Organismo participante		Profesional Representante
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		



Anexo 4

NNA asistentes

Profesionales a cargo	
Organismos asistentes	

Nombre NNA		Edad
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		



Anexo 5

Metodología

Descripción Actividad
Adaptaciones realizadas y situaciones emergentes
Logro de resultados
Registro de resultados



Anexo 6

Evaluación

Fortalezas	Aspectos a mejorar y desafíos
Evaluación espacio físico	
Evaluación comportamiento del grupo	
Nivel de participación identificado por analista	
Evaluación rol cumplido por unidad de participación	
Evaluación rol cumplido por profesionales de programas	



Evaluación rol cumplido por la comunidad (NNA, sus familias, personas de la localidad)

Observaciones analista de participación



Anexo 7

Encuesta de satisfacción NNA

Bienvenidas/os/es, te invitamos a responder la siguiente encuesta que tiene como principal objetivo evaluar el impacto de las jornadas en las que participaste.

Tú opinión es muy importante, ya que nos ayudará a realizar de mejor manera las acciones de los próximos encuentros. Es importante destacar que responder es voluntario y anónimo.

Los resultados serán ocupados únicamente con fines evaluativos.

Marca con una X tu opción.

¿Te gustó participar de este evento?		
<input type="checkbox"/> Sí 😊	<input type="checkbox"/> Tal vez 😐	<input type="checkbox"/> No 😞
¿Entregaste tus opiniones en este espacio?		
<input type="checkbox"/> Sí 😊	<input type="checkbox"/> A veces 😐	<input type="checkbox"/> No 😞
¿Conociste nuevos amigos y/o amigas en el grupo de discusión?		
<input type="checkbox"/> Sí 😊		<input type="checkbox"/> No 😞
Posterior al primer encuentro ¿Mantuviste contacto online con los participantes que conociste?		
<input type="checkbox"/> Sí 😊	<input type="checkbox"/> A veces 😐	<input type="checkbox"/> No 😞
¿Consideras que las actividades lograron incorporar a todos los niños, niñas y adolescentes?		
<input type="checkbox"/> Sí 😊	<input type="checkbox"/> Algo 😐	<input type="checkbox"/> No 😞
En relación al tiempo de duración de la jornada ¿Te pareció adecuado?		
<input type="checkbox"/> Muy breve	<input type="checkbox"/> Estuvo bien	<input type="checkbox"/> Muy extensa
¿Consideras que la organización de la estadía mejoró en comparación al año anterior?		



<input type="checkbox"/> Sí 😊	<input type="checkbox"/> Algo 😐	<input type="checkbox"/> No 😞
¿Le recomendarías este espacio a otros niños, niñas y adolescentes que participen de la Red y asistan al siguiente evento?		
<input type="checkbox"/> Sí 😊	<input type="checkbox"/> Tal vez 😐	<input type="checkbox"/> No 😞
¿Qué recomendaciones nos harías para las próximas jornadas de participación?		
<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>		
¿Qué otros lugares te gustaría visitar en próximos encuentros?		
<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>		



Anexo 8

Encuesta de satisfacción adultos

Bienvenidas/os, te invitamos a responder la siguiente encuesta, que tiene como principal objetivo evaluar el impacto del taller en el que participaste.

Es importante destacar que responder es voluntario y anónimo. Los resultados serán ocupados únicamente con fines evaluativos.

Tú opinión es muy importante, ya que nos ayudará a realizar de mejor manera acciones para los próximos encuentros.

Encuesta:

¿Cuánto te gustó participar en esta instancia? En donde 1 es Nada, 2 es Regular y 3 Mucho.		
<input type="checkbox"/> 1. Nada	<input type="checkbox"/> 2. Regular	<input type="checkbox"/> 3. Mucho
¿Cómo calificarías la organización del Encuentro Nacional? En donde 1 es Malo, 2 es Regular y 3 es Bueno.		
<input type="checkbox"/> 1. Mala	<input type="checkbox"/> 2. Regular	<input type="checkbox"/> 3. Bueno
¿Cómo calificas en general el trabajo realizado estos dos días? En donde 1 es Malo, 2 es Regular y 3 es Bueno.		
<input type="checkbox"/> 1. Mala	<input type="checkbox"/> 2. Regular	<input type="checkbox"/> 3. Bueno
¿Crees que las actividades entre NNA y adultos fueron adecuadas para formar un vínculo?		
----- ----- -----		
Considerando esta experiencia ¿Qué fue lo que más te gustó?		
----- ----- -----		
¿Tienes alguna sugerencia sobre otros lugares para llevar a los niños, niñas y adolescentes en el próximo encuentro?		
----- ----- -----		



¿Tienes alguna sugerencia sobre otros lugares para llevar a los niños, niñas y adolescentes en el próximo encuentro?

