



RESOLUCIÓN EXENTA N° 00311/2025

APRUEBA EL “PLAN NACIONAL DE PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS DEL AÑO 2025”, APRUEBA SUS ANEXOS, DISPONE SU PUBLICACIÓN Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN QUE INDICA.

Santiago, 28 de marzo de 2025

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; en la ley N°21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; en el decreto exento N°14, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de la Niñez, que aprueba el reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el decreto supremo N° 06 de 2024, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de la Niñez, que nombra al suscrito como Director Nacional del Servicio de Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la Resolución N° 36 de 2024, 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 a las funciones del Servicio, señala en su literal p) aquella relativa al deber de “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, que aprueba el reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en su artículo 1 dispone que dicho cuerpo normativo 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, 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, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, 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, le corresponde, conforme al literal 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, indicando que “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, reconoce el principio de participación y colaboración ciudadana, señalando que 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 de la misma ley, consagra el derecho a la participación, estableciendo que 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 de la ley, 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, procede a disponer el siguiente acto administrativo.

RESUELVO:

1° APRUÉBESE el “PLAN NACIONAL DE PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS DEL AÑO 2025”, 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 niños, niñas, adolescentes y sus familias, considerando su opinión, haciéndolos partícipes durante todo el proceso interventivo que se desarrolle en el proyecto, lo cual se encuentra integrado en el documento “*Enfoques Transversales*” elaborado por la Unidad de Diseño del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia donde se incluye el enfoque participativo.

El presente plan busca dar respuesta al mandato que tiene la nueva institucionalidad, donde la participación de niños, niñas y adolescentes cumple un rol fundamental en los procesos de aseguramiento de derechos y garantías. 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” (ObservaciónNº12). 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 (Artículo 15).

2.1.- 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 con capacidad de agencia respecto al ejercicio de sus derechos, por lo que se introducen cambios jurídicos y de ejercicio de derechos de manera significativa.

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 (artículo 2), interés superior de NNA (artículo 3), derecho a la orientación (artículo 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”.

La participación de niños, niñas y adolescentes (NNA) 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 Nº12, 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 adolescentes.
- **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).

2.2.- 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).

2.3.- 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 prerequisite 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.

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 auto-organización y auto-gestión 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.

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

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.

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.

3.1.- Normativa Internacional

El principio y derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes (Convención sobre 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.

3.2.- Marco normativo e institucional nacional.

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

Consagra el 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)

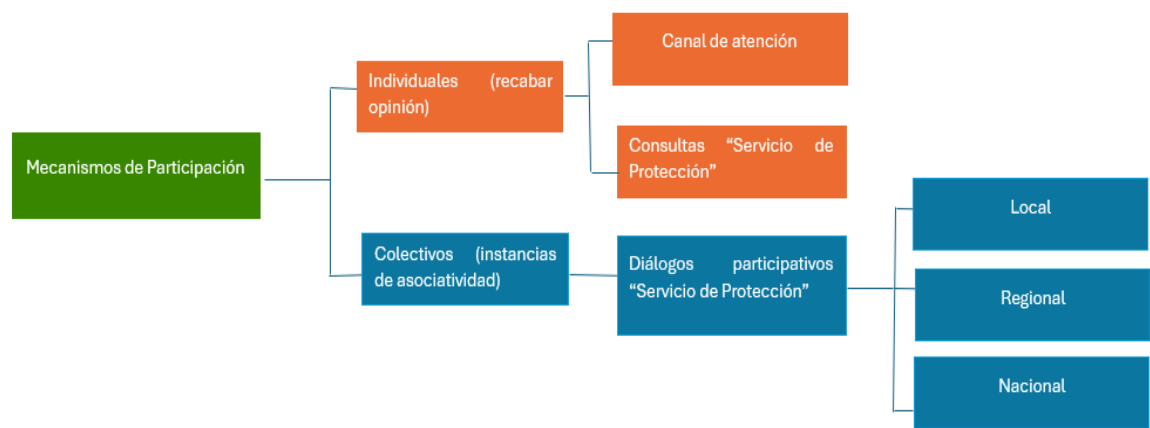
Los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos a que se refiere esta disposición deberán ser debidamente informados y promovidos entre los sujetos de atención del Servicio y sus familias, regulándose por medio de un reglamento que dictará el Ministerio de Desarrollo Social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

4.1.- 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 *que regula los mecanismos y procedimientos de participación y exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia* relativo a este tema elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia-Subsecretaría de la Niñez establecen los siguientes mecanismos y procesos para garantizar diversas formas de consulta y participación infantil:

De esta forma, el Servicio establece en el reglamento que las convocatorias a los mecanismos de participación individuales y colectivos serán debidamente publicados (artículo 8 del reglamento), 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 mecanismo permitirá a la Unidad de Participación levantar información de las opiniones de los niños, niñas, adolescentes 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, la Unidad de Participación 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 “Servicio de Protección”: 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.

4.2.- MECANISMOS DE ASOCIATIVIDAD:

Este mecanismo tiene como propósito fomentar que las y los niños, niñas y adolescentes 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, 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 del Servicio 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.

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.

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.

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.

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.

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.

4.3.- 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 N°17 son reclamaciones aquellas destinadas a poner en conocimiento del Servicio hechos, omisiones o infracciones administrativas que se consideren vulneratorias 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

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.

denuncia en el Ministerio Público según correspondiese de acuerdo a 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 N° 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 N°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 N° 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.

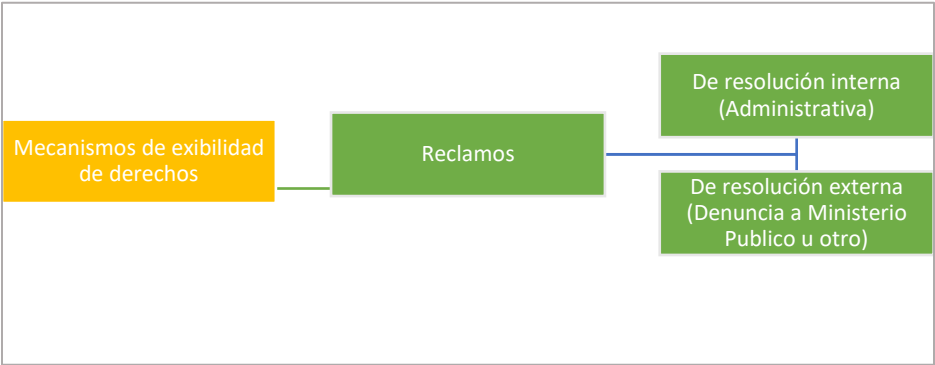
En los casos que el Servicio requiera antecedentes o informe de alguna de sus unidades o del colaborador acreditado respectivo por tratarse de asuntos de su competencia, estos tendrán un plazo de 5 días hábiles

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.

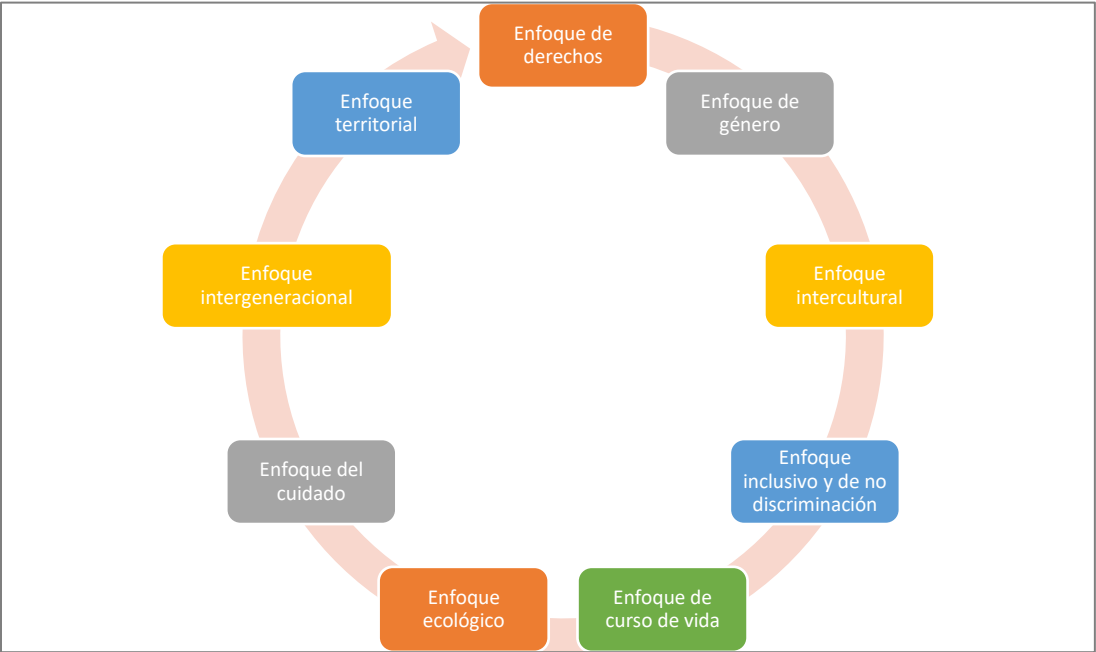
V. PRINCIPIOS ORIENTADORES Y ENFOQUES TRANSVERSALES.

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”



Fuente: Elaboración propia.

5.1.- 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).

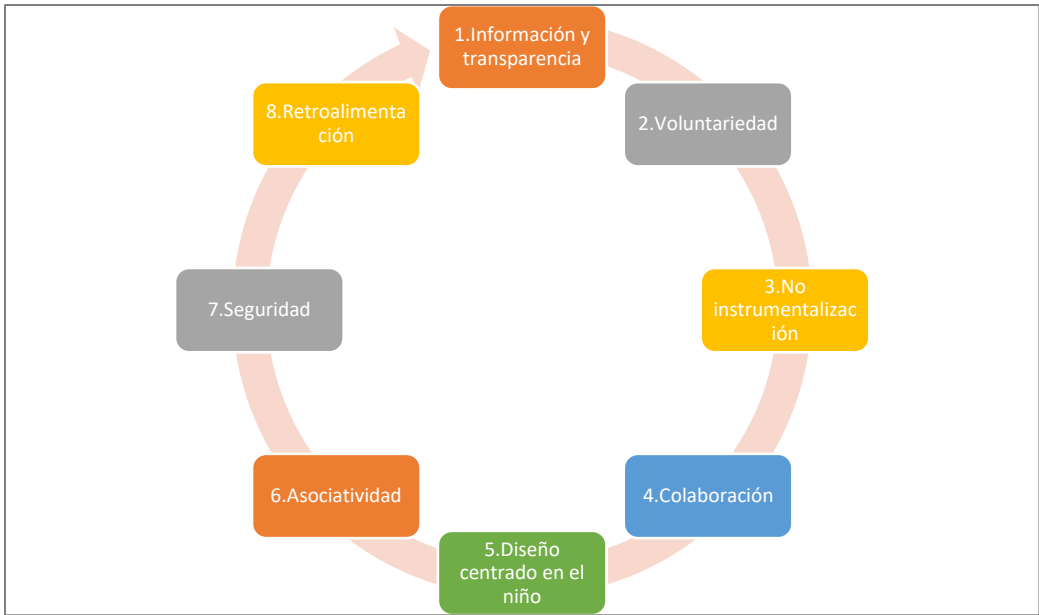
8) ENFOQUE INTERGENERACIONAL: La intergeneracionalidad se plantea como un elemento clave para el desarrollo comunitario por medio de la cohesión y la sostenibilidad de las comunidades, en el ánimo de promover una ciudadanía activa. Quizá no es que no exista la intergeneracionalidad, sino que es importante 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”



Fuente: Elaboración propia.

5.2.- DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE PARTICIPACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

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.- PRIORIDADES DE GESTIÓN 2024-2026 DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA CONTENIDAS EN EL PLAN NACIONAL.

El Plan Nacional de Participación de Niños, Niñas, Adolescentes y Familias incorpora y establece las siguientes prioridades de gestión para el período 2024-2026, orientadas a abordar de manera integral y colaborativa las necesidades de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que participan de la oferta especializada del Servicio ya sea en programas ambulatorios o de cuidado alternativo. Estas prioridades se incluyen en la operacionalización de los objetivos específicos y actividades que integran el Plan en referencia.

1.- Abordar las urgencias de Niños, Niñas, adolescentes y sus familias que se encuentran en el subsistema de protección especializada. Se operacionaliza en el objetivo específico 2, actividad 2.2.

2.- Trabajar de manera colaborativa y complementaria con otras instituciones. Se operacionaliza en el objetivo específico 4, actividad 4.1.

VII. OBJETIVOS

Objetivo General

Generar las condiciones adecuadas para que niños, niñas, adolescentes, y sus familias, que participan de los programas ambulatorios y de cuidado alternativo del Servicio Nacional 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.- Fortalecer la participación de niños, niñas y adolescentes en el diseño, evaluación y difusión de políticas y programas, mediante la actualización del diagnóstico nacional, la incorporación de resultados de consultas especializadas, y la evaluación de procesos participativos a nivel regional y nacional, con proyección a la mejora continua entre 2025 y 2027.

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 especializada del Servicio Nacional de Protección Especializada a la 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.- Promover la participación de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en cuidado alternativo residencial en actividades deportivas impulsadas desde el Servicio y otras instituciones para potenciar su desarrollo integral.

5.-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.

MATRIZ DE MARCO LÓGICO		
Objetivos	Actividades	Verificadores ³
1. Fortalecer la participación de niños, niñas y adolescentes en el diseño, evaluación y difusión de políticas y programas, mediante la actualización del diagnóstico nacional, la incorporación de resultados de consultas especializadas, y la evaluación de procesos participativos a nivel regional y nacional, con proyección a la mejora continua entre 2025 y 2027.	1.1. Actualización del Diagnóstico Nacional de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes 2022 en su versión 2025-2027 e incorporación de los principales resultados de la Consulta Niñez “Participar es tu Derecho 2024-2025”.	-Informe “Actualización del Diagnóstico Nacional de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes 2025-2027”.
	1.2. Encuentro Nacional de Analistas de Participación para evaluar avances del trabajo 2024 así como el proceso participativo a nivel regional y nacional con proyección al 2025-2026.	-Informe de Reportabilidad. -Lista de Asistencia. -Registro Fotográfico.
	1.3. Difusión de resultados de Consulta Niñez en contexto de protección especializada 2025.	-Registro de la actividad incorporado al Informe de Reportabilidad del Encuentro Regional u otro espacio en que se realice la acción según corresponda.
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 especializada del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.	2.1. Seminario sobre participación de niños, niñas y adolescentes en sistemas proteccionales.	-Términos de Referencia del Servicio a licitar.
	2.2. Incorporación del enfoque participativo en los procesos de cambio de nueva oferta programática en la línea de cuidado alternativo residencial a través de la ejecución del Plan integral de cierre de Programas de Cuidado Alternativo Residencial oferta antigua e Implementación de los Programas de Cuidado Alternativo Residencial de la nueva oferta ⁴ .	-Informe de Reportabilidad. -Lista de Asistencia. -Registro Fotográfico.
	2.3. Difusión del enfoque participativo en la intervención de niños, niñas y adolescentes y sus familias a profesionales y equipos interventores presentes en el territorio.	-Propuesta de Trabajo que indique el universo de programas con el que se espera trabajar este enfoque durante 2025 ⁵ .

³ Los formatos de sistematización, registro y evaluación de las actividades contenidas en este plan deben ser las dispuestas en los anexos de este documento.

⁴ Esta actividad deberá ser ejecutada por las regiones donde el Servicio inicie procesos de licitación del nuevo modelo residencial. A su vez, en el apartado del ámbito de participación de niños, niñas, adolescentes y familias del plan de cierre de oferta residencial antigua y apertura de residencias nuevas, cada Dirección Regional del Servicio podrá realizar los ajustes y modificaciones pertinentes y respectivas en atención a la realidad territorial en el marco de la licitación.

⁵ Esta propuesta debe contemplar como mínimo una presentación y justificación del Universo elegido, objetivos, metodología, modalidad de la transferencia, selección del grupo con el que se abordará la materia y contenidos mínimos que se entregarán (considerando la premisa del enfoque participativo en la intervención).

		-Informe de Reportabilidad. -Lista de Asistencia. -Registro Fotográfico.
	2.4. Difusión de las acciones de la Unidad de Participación y su Consejo Asesor Regional en las plataformas de difusión comunicacionales de las Direcciones Regionales de manera trimestral.	-Reporte Anual de figuración de acciones desarrolladas por la Unidad de Participación Regional en las redes sociales y comunicacionales de su respectiva Dirección Regional.
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 ⁶ .	3.1. Encuentros Locales/Comunales.	-Informe de Reportabilidad. -Lista de Asistencia. -Registro Fotográfico.
	3.2. Encuentros Regionales.	-Informe de Reportabilidad. -Lista de Asistencia. -Registro Fotográfico.
	3.3. Encuentro Nacional.	-Informe de Reportabilidad. -Lista de Asistencia. -Registro Fotográfico.
	3.4. Lineamiento para el funcionamiento del Consejo Asesor Nacional y los respectivos Consejos Asesores Regionales y/o Representaciones Regionales y su vinculación con los mecanismos de participación colectiva e individual 2025.	-Nota Técnica.
	3.5. Consulta Niñez 2025 para niños, niñas y adolescentes de 12 a 18 años que participan en programas ambulatorios del Servicio.	- Informe de resultados.
	3.6. Actualización y adecuación del proceso de implementación de Buzones de Opinión en modalidad de cuidado alternativa residencial.	-Rex de actualización.
	3.7. Acompañamiento al uso de Buzones de Opinión en la oferta de cuidado alternativo residencial que actualmente cuenta con dicho dispositivo vigente.	-Informe de Reportabilidad emanado de los resultados registrados en el Informe de Supervisión Técnica, según corresponda.

⁶ 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.

4. Promover la participación de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en cuidado alternativo residencial en actividades deportivas impulsadas desde el Servicio y otras instituciones para su desarrollo integral.	4.1. Ejecución de Olimpiadas Deportivas para adolescentes que son parte de la red de cuidado alternativo residencial en el marco de la hoja de ruta 2024-2026 del Servicio, que establece como prioridad institucional el trabajo colaborativo y complementario con instituciones públicas, sociedad civil, organizaciones colaboradoras acreditadas, organismos internacionales, universidades y el sector privado.	-Programa Encuentro Deportivo. -Reporte Encuentro Deportivo con sus verificadores (Listas de Asistencia, Registro Fotográfico, Evaluación).
5. 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.	5.1. Evaluación de mecanismos de participación colectivos en formatos cualitativos y/o cuantitativos ajustados a la realidad local a nivel regional 2025.	-Listas de Asistencia y/o Registro Fotográfico de cada acción evaluativa. -Informe Evaluación según Formato Adjunto.
	5.2. Informe Anual de resultados de Evaluación Recomendaciones Metodológicas.	-Informe Anual.

7.1.- Ejecución del Plan Nacional de Participación según región, objetivos y actividades a cumplir por cada una.

El Informe de “*Sistematización y Evaluación de Mecanismos de Participación Colectivos: Encuentros Locales y Regionales de Niños, Niñas, Adolescentes y Familias año 2024*”⁷, plantea los siguientes nudos críticos que las diferentes regiones tienen en común:

- La unipersonalidad de la Unidad en algunas regiones ha generado dificultades, con analistas que asumen múltiples roles, lo que afecta el desempeño y el cumplimiento de los planes regionales.
- La baja vinculación con las demás unidades de la Dirección Regional afecta la implementación de los mecanismos. Es menester que el enfoque participativo promovido por la Unidad se difunda transversalmente en el quehacer del Servicio.
- Es necesario reforzar la supervisión y el acompañamiento que brindan las jefaturas de Servicios y Prestaciones a los analistas, con el objetivo de delimitar sus tareas de manera adecuada y evitar la transgresión de funciones asignadas a otros profesionales, como ha ocurrido en algunos casos. Para esto, es esencial que los analistas comprendan que su cargo opera en un contexto regional, con un conjunto de funciones y atribuciones bien definidas y en estrecha colaboración con otros actores. La promoción de la participación de los NNA no debe recaer únicamente en ellos, sino que su rol debe ser el de un articulador que integra a los diversos actores necesarios para responder a las demandas de los NNA de manera efectiva y coordinada.
- Enfoque estratégico en la cobertura territorial: Es fundamental desarrollar una estrategia que permita abordar las particularidades de cada territorio, considerando la cantidad de oferta, la dispersión geográfica de los usuarios y, los recursos económicos y humanos disponibles. En algunas regiones, se observa una presión significativa por abarcar la totalidad del territorio y todos los NNA, lo cual dispersa los esfuerzos y limita el impacto de los mecanismos de participación. Para enfrentar esta situación, se necesita replantear el enfoque de trabajo en las regiones, orientándolo hacia una planificación más estratégica. Esto implica priorizar áreas clave y adaptar las acciones a las realidades locales, optimizando así los recursos y garantizando un acceso más equitativo a la participación para los NNA en distintas zonas del territorio.

En torno a las propuestas de mejora asociadas a lo anteriormente señalado estas buscan fortalecer la implementación y evaluación de los mecanismos de participación colectivos en la Unidad de Participación de NNA, abordando las deficiencias detectadas y proyectando acciones para consolidar un enfoque participativo efectivo y sostenible. Estas recomendaciones están estructuradas en acciones de corto, mediano y largo plazo, permitiendo una implementación escalonada y adaptativa que responda a las necesidades inmediatas y establezca bases sólidas para el desarrollo futuro.

A corto plazo, se priorizan medidas para estandarizar procesos y fortalecer la vinculación directa con los participantes, optimizando la calidad y utilidad de los reportes y retroalimentación. En el mediano plazo, se busca potenciar las capacidades del personal y mejorar la logística de los encuentros mediante una planificación estratégica y colaborativa. Finalmente, las recomendaciones a largo plazo se enfocan en consolidar un modelo participativo robusto, con enfoque territorial y estrategias que aseguren una participación efectiva y sostenible de los niños, niñas y adolescentes en los procesos del Servicio.

A continuación, considerando algunas de las medidas propuestas a mediano plazo se busca ajustar y optimizar la ejecución de los respectivos planes regionales 2025 desde la búsqueda por el cumplimiento de las siguientes acciones:

- Optimización de la logística y recursos de apoyo interdepartamental: Fortalecer la coordinación con otras unidades como la de Comunicaciones y Asistencia Técnica para mejorar la organización logística de los encuentros.
- Reconocimiento de logros: Establecer un sistema para reconocer y visibilizar a los equipos que hayan integrado de manera efectiva las opiniones de los NNA en sus proyectos o servicios.
- Estrategias regionales diferenciadas: Adaptar los objetivos y métodos según las características y recursos de cada región, priorizando calidad sobre cantidad de actividades.

De manera inicial, se buscará no sólo superar las barreras actuales, sino también establecer las bases para un sistema de participación que sea ejemplo de inclusión, equidad y eficacia en la promoción de los derechos de los NNA. Lo cual se formalizará en la siguiente reestructuración del Plan focalizando el cumplimiento de sus

⁷ Este documento se distribuyó a las respectivas Unidades de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes de las Direcciones Regionales a partir de la ejecución de los planes regionales de participación año 2024 y su respectiva reportabilidad.

objetivos de manera diferenciada por región, según corresponda, y con una Nota Técnica que acompaña este Plan y dará mayor detalle y profundidad a este ejercicio.

7.2.- Focalización de objetivos que deben ser considerados para la elaboración de los Planes Regionales de las Unidades de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes de las Direcciones Regionales del Servicio.

Región	Objetivo 1			Objetivo 2				Objetivo 3							Objetivo 4	Objetivo 5	
ACTIVIDADES	A1.1.	A1.2.	A.1.3	A2.1	A2.2.	A2.3.	A2.4	A3.1	A3.2	A3.3	A3.4.	A3.5	A.3.6	A3.7	A.4.1	A5.1	A5.2
Arica y Parinacota	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No
Tarapacá	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	No
Antofagasta	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No
Atacama	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No
Coquimbo	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	No
Valparaíso	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	Sí	No	No
O'Higgins	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No
Metropolitana	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	No
Ñuble	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	No
Maule	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No
Bío-Bío	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	No
Araucanía	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No
Los Lagos	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	No
Los Ríos	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	No
Aysén	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	No
Magallanes	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No

7.3.- Elementos de relevancia a considerar.

a) Sobre la actividad 1.3: Difusión de resultados de Consulta Niñez en contexto de protección especializada 2025.

Esta actividad es mixta en sus responsabilidades, por lo que tanto la Dirección Nacional como la Regional debe generar al menos un espacio de socialización de los resultados de esta Consulta.

b) Sobre las actividades 3.1 y 3.2: Encuentro Locales/Comunales y Regionales.

Aquellas regiones que no tienen que ejecutar mecanismos de participación colectiva local y regional deben focalizar el trabajo en el territorio en esta línea a través de sus Consejos Asesores Regionales o Representantes Regionales, según corresponda.

La planificación en ese sentido deberá orientarse hacia el rol de dichos representantes, democráticamente elegidos, y la articulación de estos para la concreción de las acciones del objetivo 2, actividades 2.2, 2.3 y 2.4. La no realización de estos espacios de participación colectiva no excluye a la región de su participación en espacios de encuentro de nivel nacional o interregionales, por lo que la planificación anual debe considerar siempre estas acciones.

Desde la planificación nacional este cambio significa que aquellas regiones que no tengan indicación de ejecutar mecanismos de participación colectiva no recibirán descentralización de recursos desde la Dirección Nacional para su desarrollo, pero si recibirán recursos económicos para el apoyo al trabajo del Consejo Asesor Regional o sus Representantes Regionales, según corresponda.

Si en las regiones en donde no se descentralizarán recursos, existe una decisión interna a nivel de Dirección Regional, de ejecutar de todas maneras estos mecanismos, la gestión, logística y planificación de estos será responsabilidad de la misma Dirección Regional y su analista de participación regional respectivo.

Para las regiones que si ejecutarán mecanismos de participación colectiva las acciones se mantendrán de acuerdo con lo ya estipulado en el reglamento de participación con apoyo de la nota técnica que orientará dichos espacios.

En los casos de las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Biobío, estos mecanismos de participación colectiva tanto a nivel local/comunal como regional, tendrán ajustes en la focalización y despliegue de estos a cada territorio, considerando la concentración y distribución de la oferta en cada región, los recursos humanos para la ejecución de estos mecanismos y el aseguramiento de la calidad de estos espacios por sobre la cantidad de asistentes.

c) Sobre el objetivo N°4: Olimpiadas Deportivas del Servicio.

Con motivo de los resultados de la Consulta Niñez 2024 una de las principales recomendaciones de dicho ejercicio consultivo que respondieron más de cuatro mil niños, niñas y adolescentes a lo largo de todo el país, en torno a como fortalecer el enfoque participativo fue *“diversificar la oferta de actividades de los programas en torno a actividades culturales, deportivas y artísticas que permitan situar la participación de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención fuera de las actividades convencionales o mínimas que exige el Servicio”* (Servicio de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia, 2024, pág. 20). Si bien, esta recomendación se orienta al quehacer de los programas y sus equipos interventores es relevante como Unidad de Participación sentar precedentes en torno a la promoción de espacios deportivos, culturales y/o sociales como factores protectores en el contexto de la intervención en la que participan los niños, niñas y adolescentes que son parte de la oferta especializada del Servicio.

Por otro lado, desde la propuesta del actual Director Nacional del Servicio, Sr. Claudio Castillo Castillo, emergen una serie de prioridades en la gestión institucional para el ciclo 2024-2026 dentro de las cuales la promoción de la participación de niñeces y adolescencias es fundamental. En el engranaje propuesto en dicha estrategia se nos mandata a *“Trabajar de manera colaborativa y complementaria con otras instituciones”*, por lo que la articulación intersectorial con instituciones deportivas a nivel local, regional y nacional serán esenciales para la exitosa concreción de estas actividades a lo largo del país. Será fundamental identificar socios estratégicos por territorio tanto a nivel público como privado para así orientar de manera sostenida esta primera acción, que desde el área deportiva busca consolidar la relevancia de esta disciplina como un factor protector dentro de la intervención especializada y reparatoria de la cual el Servicio es responsable.

d) Sobre las orientaciones para el correcto desarrollo de cada Plan Regional de Participación 2025.

La nota técnica de descentralización de recursos a las regiones y la nota técnica que orienta la ejecución de los mecanismos de participación colectiva en coherencia con el Plan de Acción del Consejo Asesor Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes profundizaran en los cambios previamente planteados.

Finalmente, todas las acciones vinculadas al objetivo 3, que involucren la ejecución de mecanismos de participación colectiva a nivel regional o nacional deberán ejecutarse con fecha límite del 30 de septiembre de 2025 por motivo de la próxima elección presidencial y las restricciones que dicho proceso determina para la labor de las instituciones del Estado en esta materia. Con todo, la Carta Gantt de cada Plan de Participación Regional deberá ajustar sus acciones considerando esta condición.

7.4.- Carta Gantt⁸

Objetivo	Actividad	Responsable	T1	T2	T3	T4
OBJETIVO 1	Actualización del Diagnóstico Nacional de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes 2022 en su versión 2025-2027 e incorporación de los principales resultados de la Consulta Niñez “Participar es tu Derecho 2024-2025”.	Dirección Nacional		X		
	Encuentro Nacional de Analistas de Participación para evaluar avances del trabajo 2024 así como el proceso participativo a nivel regional y nacional con proyección al 2025-2026.	Dirección Nacional		X		
	Difusión de resultados de Consulta Niñez en contexto de protección especializada 2025.	Dirección Nacional		X		
		Dirección Regional		X		
OBJETIVO 2	Seminario sobre participación de niños, niñas y adolescentes en sistemas proteccionales.	Dirección Nacional				X
	Incorporación del enfoque participativo en los procesos de cambio de nueva oferta programática en la línea de cuidado alternativo residencial a través de la ejecución del Plan integral de cierre de Programas de Cuidado Alternativo Residencial oferta antigua e Implementación de los Programas de Cuidado Alternativo Residencial de la nueva oferta.	Dirección Regional	X	X	X	X
	Difusión del enfoque participativo en la intervención de niños, niñas y adolescentes y sus familias a profesionales y equipos interventores presentes en el territorio. ⁹	Dirección Regional	X ¹⁰	X	X	X
	Difusión de las acciones de la Unidad de Participación y su Consejo Asesor Regional en las plataformas de difusión comunicacionales de las Direcciones Regionales de manera trimestral. ¹¹	Dirección Regional				X
OBJETIVO 3	Encuentros Locales/Comunales.	Dirección Regional	X	X	X	
	Encuentros Regionales.	Dirección Regional		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.

⁹ Para las regiones que ejecutan Mecanismos de Participación Colectiva a nivel local/comunal y regional las acciones de difusión se reducen a la mitad, como cumplimiento mínimo.

¹⁰ En este trimestre se entrega la propuesta de trabajo.

¹¹ Para las regiones que ejecutan Mecanismos de Participación Colectiva a nivel local/comunal y regional estas acciones se reducen a la mitad, como cumplimiento mínimo.

	Encuentro Nacional.	Dirección Nacional		X		
	Lineamiento para el funcionamiento del Consejo Asesor Nacional y los respectivos Consejos Asesores Regionales y/o Representaciones Regionales y su vinculación con los mecanismos de participación colectiva e individual 2025.	Dirección Nacional	X			
	Consulta Niñez 2025 para niños, niñas y adolescentes en programas ambulatorios de la red de protección especializada.	Dirección Nacional		X		
	Actualización y adecuación del proceso de implementación de Buzones de Opinión en modalidad de cuidado alternativa residencial.	Dirección Nacional	X			
	Acompañamiento al uso de Buzones de Opinión en la oferta de cuidado alternativo residencial que actualmente cuenta con dicho dispositivo vigente.	Dirección Regional	X	X	X	X
OBJETIVO 4	Ejecución de Olimpiadas Deportivas para adolescentes que son para de la red de cuidado alternativo residencial del Servicio en el marco de la hoja de ruta 2024-2026 del Servicio, que establece como prioridad institucional el trabajo colaborativo y complementario con instituciones públicas, sociedad civil, organizaciones colaboradoras acreditadas, organismos internacionales, universidades y el sector privado.	Dirección Nacional		X		
		Dirección Regional			X	
OBJETIVO 5	Evaluación de mecanismos de participación colectivos en formatos cualitativos y/o cuantitativos ajustados a la realidad local a nivel regional 2025.	Dirección Regional	X	X	X	
	Informe Anual de resultados de Evaluación 2025: Recomendaciones Metodológicas.	Dirección Nacional				X

VIII. 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 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 de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia. (2024). *Consulta Niñez en Contexto de Protección Especializada - Resumen Ejecutivo*. Santiago de Chile: SPE - UC.
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2023). *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). Decreto Supremo N° 14, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia-Subsecretaría de la Niñez, que aprueba el *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 Nacioanal de Protección Especializad 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, Niñas 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° APRUÉBSENSE los siguientes anexos:

Anexo 1

Formato de sistematización y registro de mecanismos de participación colectiva de Niños, Niñas y Adolescentes (Basado en el Modelo Lundy)¹²

El Modelo Lundy proporciona un marco para garantizar una participación efectiva de niños, niñas y adolescentes, centrado en las dimensiones: **Espacio, Voz, Audiencia e Influencia**. Este formato incorpora estas dimensiones para un análisis integral de las actividades realizadas.

I. Información General

- 1. **Nombre de la Actividad:**
- 2. **Objetivo General:**
- 3. **Objetivos Específicos:**
- 4. **Metodología Empleada para la concreción de los objetivos:** *(Por ejemplo: se generará esta actividad usando la metodología de Café Mundial para obtener los siguientes resultados que emanan de cada uno de los objetivos específicos planteados (detallando brevemente como se espera cumplir con eso))*
- 5. **Fecha y Hora:**
- 6. **Lugar:**
- 7. **Facilitadores/Responsables:**

Nombre	Cargo	Rol en la actividad	Funciones

- 8. **Número de Participantes:**
 - Total: _____
 - Niños: _____
 - Niñas: _____
 - Adolescentes: _____
 - Adultos

II. Dimensión: Espacio

- 1. **Descripción del Espacio Físico y/o Virtual (si aplica):**
(¿El espacio utilizado fue seguro, accesible y apropiado para su participación?)
- 2. **Adaptaciones Realizadas para Asegurar Inclusión:**
(¿Qué ajustes se hicieron para incluir a todos, considerando género, discapacidad, entre otros?).
- 3. **Comentarios sobre la Comodidad del Espacio por Parte de los Participantes:**
(Frases o ideas expresadas por los niños, niñas y adolescentes).

III. Dimensión: Voz

- 1. **Estrategias para Fomentar la Expresión de Ideas:**
(¿Qué métodos se usaron para garantizar que todos pudieran compartir sus opiniones?).

¹² El documento debe incorporar portada, numeración de páginas y formato gráfico institucional.

2. **Facilitación de la Participación Activa:**

- ¿Se utilizaron herramientas adecuadas (dinámicas, plataformas digitales, etc.)?
 - Sí
 - No
 - Comentarios: _____

3. **Ejemplos de Opiniones Recogidas:** (Escribe las frases clave o temas planteados por los participantes).

IV. Dimensión: Audiencia

1. **Identificación de los Responsables de Escuchar:** (¿Quiénes estaban encargados de recibir y procesar las opiniones de los participantes?).
2. **Métodos para Asegurar que las Voces Fueran Escuchadas:** (¿Cómo se garantizó que las ideas expresadas llegaran a quienes toman decisiones?).
3. **Comentarios de los Participantes sobre Si Fueron Escuchados:**
 - ¿Sienten que sus ideas fueron tomadas en cuenta?
 - Sí
 - No
 - Comentarios: _____

V. Dimensión: Influencia

1. **Acciones Resultantes de las Opiniones Recogidas:** (¿Qué compromisos o cambios se realizaron como resultado de la actividad?).
2. **Compromisos por Parte de los Facilitadores:** (¿Qué promesas concretas se hicieron para implementar las ideas recogidas?).
3. **Seguimiento Planeado:** (¿Qué pasos se tomarán para garantizar que las opiniones tengan un impacto real?).

VI. Evaluación y Reflexión

1. **Logros Principales:** (Describe los principales avances en términos de participación y cumplimiento del Modelo Lundy).
2. **Desafíos Identificados:** (Menciona los principales obstáculos y cómo podrían solucionarse).
3. **Recomendaciones para Futuras Acciones:** (Sugiere mejoras basadas en la experiencia y el análisis de las dimensiones).
4. **Sistematización de los resultados de la Encuesta de Satisfacción aplicada a NNA asistentes a la actividad:**

VII. Documentación Adicional

1. **Fotografías y Videos:**
(Adjuntar o describir el material audiovisual registrado como medio verificador).
2. **Registro de Asistencia:** (Adjuntar lista de participantes, revisar anexo Lista de Asistencia en este documento).

Anexo 2

Formato de sistematización para iniciativas del Plan Regional de Participación (Basado en el Modelo Lundy y Adaptado para Adultos)¹³

I. Información General

- 1. Nombre de la acción a reportar:
- 2. Objetivo General:
- 3. Objetivos Específicos:
- 4. Metodología Empleada para la concreción de los objetivos: *(Por ejemplo: se generará esta actividad usando la metodología de Café Mundial para obtener los siguientes resultados que emanan de cada uno de los objetivos específicos planteados (detallando brevemente como se espera cumplir con eso))*
- 5. Duración:
 -
 - Inicio: _____
 - Término: _____
- 6. Ubicación:
- 7. Equipo Responsable:

Nombre	Cargo	Rol en la actividad	Funciones

- 8. Número y Tipo de Participantes:
 - Total: _____
 - Hombres: _____
 - Mujeres: _____
 - Otros: _____

II. Dimensión: Espacio

- 1. Descripción del Espacio de Trabajo:
 - ¿El espacio físico y/o virtual es adecuado para el desarrollo de las actividades?
 - Sí
 - No
 - Comentarios: _____
- 2. Adaptaciones Realizadas para Garantizar Inclusión:
(¿Qué medidas se tomaron para facilitar la accesibilidad y comodidad para todos los participantes, considerando género, edad, discapacidad, etc.?).
- 3. Evaluación de las Condiciones del Espacio por los Participantes:
 - ¿El espacio cumplió con las expectativas?

¹³ El documento debe incorporar portada, numeración de páginas y formato gráfico institucional.

- Sí
- No
- Comentarios: _____

III. Dimensión: Voz

1. **Identificación de Necesidades Iniciales:**
 - ¿Se consultó a los participantes sobre sus intereses, expectativas y necesidades antes de diseñar el proyecto?
 - Sí
 - No
 - Descripción del proceso: _____
2. **Estrategias para Fomentar la Participación:**
(Describe las dinámicas, metodologías y herramientas utilizadas para garantizar que todos los participantes pudieran expresar sus ideas).
3. **Aportes Recogidos de los Participantes:**
 - (Menciona frases clave, temas relevantes o inquietudes expresadas).

IV. Dimensión: Audiencia

1. **Comunicación y Transferencia de Resultados:**
 - ¿Cómo se aseguró que las ideas y propuestas recogidas llegaran a los responsables de toma de decisiones?
2. **Participación de Actores Clave:**
 - ¿Quiénes estaban encargados de escuchar y responder a las inquietudes de los participantes?
3. **Evaluación de los Participantes sobre el Proceso de Audiencia:**
 - ¿Sienten que sus opiniones fueron escuchadas?
 - Sí
 - No
 - Comentarios: _____

V. Dimensión: Influencia

1. **Implementación de las Propuestas de los Participantes:**
 - ¿Qué cambios, ajustes o compromisos se generaron a partir de sus aportes?
2. **Seguimiento de Acciones Planeadas:**
 - ¿Qué mecanismos se establecieron para garantizar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos?
3. **Compromisos de los Participantes y Facilitadores:**
 - (Describe los compromisos asumidos por cada parte para el éxito del proyecto).

VI. Plan de Evaluación y Reflexión

1. **Indicadores de Éxito del Proyecto:**
(Define los criterios utilizados para medir el éxito del proyecto).

2. Evaluación Intermedia (si aplica):

- Fecha: _____
- Resultados clave: _____

3. Evaluación Final:

- Logros alcanzados: _____
- Desafíos pendientes: _____
- Recomendaciones para futuros proyectos: _____

4. Sistematización de los resultados de la Encuesta de Satisfacción aplicada a asistentes a la actividad:

VII. Documentación Adicional

1. Cronograma de Actividades:

(Adjuntar un calendario detallado con fechas, responsables y actividades específicas).

2. Fotografías, Videos y Material Audiovisual:

(Adjuntar o describir el material registrado como medio verificador).

3. Lista de Participantes:

(Incluye nombres, edades, género y roles si aplica, usando como referencia la Lista de Asistencia que va de anexo a este documento).

Anexo 3

Encuesta de Evaluación para Encuentros Locales y Regionales de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes 2025¹⁴

Instrucciones:

¡Hola! Queremos saber qué opinas sobre esta jornada para mejorarla en el futuro. Por favor, responde con sinceridad. Tus respuestas son muy importantes.

1. Sobre las Actividades

1.1. ¿Qué te parecieron las actividades que hicimos hoy?

- Súper entretenidas
- Estuvieron bien
- Un poco aburridas
- Muy aburridas

1.2. ¿Qué actividad te gustó más?

(Escribe tu respuesta aquí): _____

1.3. ¿Qué actividad no te gustó tanto?

(Escribe tu respuesta aquí): _____

2. Sobre el Espacio

2.1. ¿Te sentiste cómodo/a en el lugar donde estuvimos?

- Sí, me gustó mucho
- Más o menos
- No me gustó

2.2. ¿Crees que el lugar tenía todo lo necesario para hacer las actividades?

- Sí, tenía todo
- Le faltaban cosas
- No tenía lo necesario

3. Sobre los Adultos Moderadores

3.1. ¿Cómo te pareció el apoyo de los adultos que estuvieron con nosotros?

- Muy bueno, nos ayudaron mucho
- Estuvo bien
- Podrían haber sido mejores

3.2. ¿Te sentiste escuchado/a por los adultos?

- Sí, siempre
- A veces
- No, nunca

4. Sobre los Materiales de Trabajo

¹⁴ En caso de contar con la posibilidad, esta encuesta puede ser aplicada de manera digital mediante socialización de código QR al finalizar la actividad, ocupando plataformas de encuestas o Google Forms.

4.1. ¿Qué opinas de los materiales que usamos en las actividades?

- Muy buenos
- Estuvieron bien
- No me gustaron

4.2. ¿Hubo algo que crees que faltó entre los materiales?

(Escribe tu respuesta aquí): _____

5. Sobre las Didácticas (Formas de Trabajo)

5.1. ¿Te parecieron divertidas las maneras en que trabajamos juntos/as?

- Sí, fue muy divertido
- Estuvo bien
- Fue aburrido

5.2. ¿Te ayudaron las actividades a entender y participar más?

- Sí, muchísimo
- Algo
- No

6. Sobre la Comida

6.1. ¿Qué te pareció la comida que probaste hoy?

- Me gustó mucho
- Estuvo bien
- No me gustó

6.2. ¿Te gustaría que ofrecamos algo diferente la próxima vez? Si sí, ¿qué?

(Escribe tu respuesta aquí): _____

7. Recomendaciones

7.1. Si pudieras cambiar algo de esta jornada, ¿qué cambiarías?

(Escribe tu respuesta aquí): _____

7.2. ¿Qué te gustaría que repitiéramos en la próxima jornada?

(Escribe tu respuesta aquí): _____

8. Evaluación General

8.1. En general, ¿cómo calificarías esta jornada?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

8.2. ¿Te gustaría participar de nuevo?

- ¡Sí, claro!
- Tal vez
- No

¡Gracias por tu opinión!

Tu ayuda es súper importante para que podamos hacer jornadas mejores y más divertidas. 😊

Anexo 4

Versión simplificada de la encuesta de satisfacción, adaptada para niños y niñas de 4 a 8 años, usando pictogramas para facilitar la comprensión¹⁵:

Instrucciones

¡Hola! Queremos saber qué te pareció esta jornada. Por favor, marca con una carita o dibuja tu respuesta.

1. Sobre las Actividades

1.1. ¿Qué te parecieron las actividades que hicimos hoy?

- 😄 Súper entretenidas
- 😊 Estuvieron bien
- 😐 Un poco aburridas
- ☹️ Muy aburridas

1.2. ¿Qué actividad te gustó más? (Dibuja o escribe tu respuesta aquí): __

1.3. ¿Qué actividad no te gustó tanto? (Dibuja o escribe tu respuesta aquí): __

¹⁵ En caso de contar con la posibilidad, esta encuesta puede ser aplicada de manera digital mediante socialización de código QR al finalizar la actividad, ocupando plataformas de encuestas o Google Forms.

2. Sobre el Espacio

2.1. ¿Te sentiste cómodo/a en el lugar donde estuvimos?

- 😊 Sí, me gustó mucho
- 😐 Más o menos
- ☹️ No me gustó

2.2. ¿Crees que el lugar tenía todo lo necesario para hacer las actividades?

- 😊 Sí, tenía todo
- 😐 Le faltaban cosas
- ☹️ No tenía lo necesario

3. Sobre los Adultos Moderadores

3.1. ¿Cómo te pareció el apoyo de los adultos que estuvieron con nosotros?

- 😊 Muy bueno, nos ayudaron mucho
- 😐 Estuvo bien
- ☹️ Podrían haber sido mejores

3.2. ¿Te sentiste escuchado/a por los adultos?

- 😊 Sí, siempre
- 😐 A veces
- ☹️ No, nunca

4. Sobre los Materiales de Trabajo

4.1. ¿Qué opinas de los materiales que usamos en las actividades?

- 😊 Muy buenos
- 😐 Estuvieron bien
- ☹️ No me gustaron

4.2. ¿Hubo algo que crees que faltó entre los materiales? (Dibuja o escribe tu respuesta aquí): ____

5. Sobre las Didácticas (Formas de Trabajo)

5.1. ¿Te parecieron divertidas las maneras en que trabajamos juntos/as?

- 😊 Sí, fue muy divertido
- 😐 Estuvo bien
- ☹️ Fue aburrido

5.2. ¿Te ayudaron las actividades a entender y participar más?

- 😊 Sí, muchísimo
- 😐 Algo
- ☹️ No

6. Sobre la Comida

6.1. ¿Qué te pareció la comida que probaste hoy?

- 😊 Me gustó mucho
- 😊 Estuvo bien
- 😞 No me gustó

6.2. ¿Te gustaría que ofrezcamos algo diferente la próxima vez? Si sí, ¿qué? (Dibuja o escribe tu respuesta aquí): ____

7. Recomendaciones

7.1. Si pudieras cambiar algo de esta jornada, ¿qué cambiarías? (Dibuja o escribe tu respuesta aquí):

7.2. ¿Qué te gustaría que repitiéramos en la próxima jornada? (Dibuja o escribe tu respuesta aquí):

8. Evaluación General

8.1. En general, ¿cómo calificarías esta jornada?

- 😊 Excelente
- 😊 Buena
- 😊 Regular
- 😞 Mala

8.2. ¿Te gustaría participar de nuevo?

- 😊 ¡Sí, claro!
- 😊 Tal vez
- 😞 No

Anexo 5

Encuesta de Satisfacción para Adultos¹⁶

¡Hola! Queremos conocer tu opinión sobre esta jornada para mejorarla en el futuro. Por favor, responde con sinceridad. Tus respuestas son muy importantes.

1. Sobre las Actividades

1.1. ¿Qué te parecieron las actividades de hoy?

- Muy entretenidas
- Aceptables
- Un poco aburridas
- Muy aburridas

1.2. ¿Cuál fue la actividad que más te gustó? (Escribe tu respuesta aquí): ____

1.3. ¿Cuál fue la actividad que menos te gustó? (Escribe tu respuesta aquí): ____

2. Sobre el Espacio

2.1. ¿Te sentiste cómodo/a en el lugar donde estuvimos?

- Sí, muy cómodo/a
- Más o menos
- No, nada cómodo/a

2.2. ¿El lugar contaba con todo lo necesario para las actividades?

- Sí, tenía todo
- Faltaban algunas cosas
- No tenía lo necesario

3. Sobre los Moderadores

3.1. ¿Cómo evalúas el apoyo de los moderadores?

- Muy bueno, nos ayudaron mucho
- Aceptable
- Podría haber sido mejor

3.2. ¿Te sentiste escuchado/a por los moderadores?

- Sí, siempre
- A veces
- No, nunca

4. Sobre los Materiales

4.1. ¿Qué opinas de los materiales utilizados en las actividades?

- Muy buenos

¹⁶ En caso de contar con la posibilidad, esta encuesta puede ser aplicada de manera digital mediante socialización de código QR al finalizar la actividad, ocupando plataformas de encuestas o Google Forms.

- Aceptables
- No me gustaron

4.2. ¿Hubo algo que crees que faltó entre los materiales? (Escribe tu respuesta aquí): ____

5. Sobre las Metodologías

5.1. ¿Te parecieron adecuadas las metodologías de trabajo?

- Sí, muy adecuadas
- Aceptables
- No, no fueron adecuadas

5.2. ¿Las actividades te ayudaron a entender y participar más?

- Sí, mucho
- Algo
- No

6. Sobre la Comida

6.1. ¿Qué te pareció la comida de hoy?

- Me gustó mucho
- Aceptable
- No me gustó

6.2. ¿Te gustaría que ofreciéramos algo diferente la próxima vez? Si es así, ¿qué? (Escribe tu respuesta aquí): ____

7. Recomendaciones

7.1. Si pudieras cambiar algo de esta jornada, ¿qué cambiarías? (Escribe tu respuesta aquí): ____

7.2. ¿Qué te gustaría que repitiéramos en la próxima jornada? (Escribe tu respuesta aquí): ____

8. Evaluación General

8.1. En general, ¿cómo calificarías esta jornada?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

8.2. ¿Te gustaría participar de nuevo?

- Sí, claro
- Tal vez
- No

¡Gracias por tu opinión! Tu ayuda es muy importante para que podamos mejorar nuestras jornadas. 😊

Anexo 6

Lista de Asistencia

Lista de Asistencia				
Nombre de la Actividad:				
Lugar:			Fecha:	
Nombre Completo	Pronombres (Ej. él/ella/elle)	Edad	Contacto (Teléfono/Email)	Firma

Nota:

- **Pronombres:** Indica los pronombres con los que te identificas para asegurar que te tratemos con respeto.
- **Formato:** Imprimir la lista de asistencia en posición horizontal, con autoajuste a la ventana e incorporación de logos institucionales en su parte superior izquierda en marca de agua.
- **Nombre completo:** Podrá ser registral o social según lo estime el/la participante.
- **Edad:** La lista de asistencia puede ser usada tanto para NNA como para adultos en el mismo formato. Luego en la sistematización de la actividad el/la analista responsable podrá discernir mediante esta columna la cantidad de NNA y adultos participantes.

Esta lista está diseñada para ser inclusiva y respetuosa, permitiendo que todos se sientan cómodos y valorados. Si te parece puedes modificarla e incluir otras columnas.

3° DÉJESE sin efecto la resolución exenta N°242, de fecha 22 de febrero de 2024, de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia.

4° 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.

AAO/SGY/MMC/PAV/SCC/AAS/MVC



CLAUDIO ALFONSO CASTILLO CASTILLO
DIRECTOR NACIONAL
Dirección Nacional