



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y EDUCACIÓN.
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA.

EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A
QUIENES RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS.

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESORAS DE EDUCACIÓN
DIFERENCIAL CON ESPECIALIDAD EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE.

AUTORAS:

DANIELA BELÉN CABEZA CIUDAD
DANKA STEFFANIA GEORGETTE RAGLIANTI HURTADO
TAMARA ALEJANDRA VERA FUENTES.

PROFESOR GUÍA:
ERWIN FREI. CONCHA

PROFESORA COGUÍA:
PAULA ZUÑIGA CORREA

SANTIAGO DE CHILE, MAYO DEL 2021

Autorizado para

SIBUMCE DIGITAL

Autorización.

2021, Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado, Tamara Vera Fuentes.

Se autoriza la reproducción total o parcial de este material, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, siempre que se haga la referencia bibliográfica que acredite el presente trabajo y su autor.

Dedicamos esta Memoria de Titulo a cada niño, niña y adolescente que han sido significativos/as en nuestras vidas, también, a la niñez vulnerada de nuestro país, que ha sido abandonada por la sociedad civil y por el Estado. Creemos de manera convincente que ellos y ellas son el camino para construir una sociedad menos desigual, con mayores oportunidades para superar la barrera de la pobreza, no sexista y menos estigmatizadora. Esto nos permitirá lograr un desarrollo integral, donde la educación tiene un rol fundamental como herramienta transformadora.

Tenemos fe en que nuestro país cambiará, y no seguirá permitiendo vulneraciones de los derechos humanos, y mucho menos a los derechos de niños, niñas y adolescentes.

...Que la revolución no se pudra del todo / A usted le doy este mensaje

Y no es por mí / Yo estoy viejo

Y su utopía es para las generaciones futuras / Hay tantos niños que van a nacer

Con una alita rota / Y yo quiero que vuelen compañero

Que su revolución / Les dé un pedazo de cielo rojo

Para que puedan volar.

“Manifiesto (Hablo por mi diferencia)”. (Lemebel, P. 1986)

Agradecimientos.

En agradecimiento a mi Mama Lidia y Tata Pedro, por su amor y entrega a quien lo necesite, a mi Madre Lidia, a mis hermanas Maritza y Patricia, por ser unos ejemplos a seguir y por apoyarme durante toda mi vida. A mis sobrinas por ayudarme a mejorar y por permitirme ser su Tía, a mis guías espirituales (gatos y perros). Por último, a toda mi familia materna “Les Ciudad”, por su amor y compañía durante todos mis procesos, y también, por su solidaridad y espíritu de lucha ante las desigualdades sociales.

-Daniela C. Ciudad.

En primer lugar quiero agradecer a mi mamá, por ser un referente, apoyándome y orientándome en cada uno de los pasos que he decidido tomar; especialmente le agradezco por estar presente sobre todo en los momentos más difíciles al igual que mi hermano, apoyándome en todo este camino. No puedo dejar de lado a mis tíos Pamela y Roberto, quienes también fueron un apoyo fundamental en este proceso.

-Danka Raglianti Hurtado

Quiero agradecer a mi familia, tanto biológica como putativa, por incentivar me siempre a seguir adelante y acompañarme durante estos años de formación. También quiero agradecer a todos mis amigos, sobre todo a las que me brindó el peda, que han dado tremendo apoyo durante este proceso. Además, quiero agradecer a todos los niños que me han permitido ser parte de su proceso de aprendizaje y que me ayudaron a elegir este camino. Y, sobre todo, me quiero agradecer a mí, por no desistir jamás.

-Tamara Vera Fuentes.

Tabla de contenidos.

Resumen.	vii
Introducción.	ix
Planteamiento del problema.	2
Antecedentes.	3
Preguntas de Investigación:	23
Objetivos de la Investigación.	23
Objetivo general:	24
Objetivos específico:	24
Justificación de la Investigación	24
Marco Referencial	27
1.Derechos Humanos.	27
1.1 Estado	27
1.2 Derecho a la Salud.	29
1.3 Derecho a la Educación	30
1.4 Derecho a la Familia	34
1.5 Infancia	35
2. Derechos del Niño	37
3. Vulneración de Derechos en Chile	47

3.1 Vulneración derechos de niños y niñas en Chile.	51
4. Institucionalización de niños.	55
4.1 Institucionalización de niños en Chile.	58
5. Sename y Legislación.	60
5.1 Justicia Juvenil	71
5.2 Protección	73
5.3 Adopción	76
6. Residencias de Menores	79
6.1 Residencia Familiar.	81
6.2 Residencias de Alta Especialidad (RAE).	84
6.3 Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD)	87
6.4 Residencia de protección de lactantes y preescolares con programa adosado	89
6.5 Residencia para NNA vulnerados con discapacidad discreta	94
6.6 Residencia para NNA vulnerados con discapacidad grave.	94
6.7 Residencia de protección para NNA gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia	95
6.8 Residencia de vida familiar para adolescentes	98
6.9 Residencia de protección para mayores con y sin programa adosado	100
6.10 Residencia especializada con programa adosado.	102
6.11 Residencia para madres adolescentes con y sin programa adosado.	103

6.12 Otros	104
7. Educación como Derecho	109
7.1 Normativa	113
7.2 Apoyo Educativo.	117
7.3 Paradigmas de Educación Diferencial.	122
7.4 Necesidades Educativas Especiales.	125
Marco Metodológico.	131
1.Paradigma de Investigación	131
2. Enfoque de la Investigación	133
3. Tipo de Investigación	134
4. Diseño de Investigación	137
Etapa pre-activa:	137
a) Formulación del problema.	137
b) Determinación de los objetivos.	137
c) Revisión de la literatura.	138
Etapa interactiva.	138
a)selección del grupo de estudio.	138
b) Instrumentos de recolección de datos.	142
Etapa post-activa:	144
a) Metodología para el análisis.	144

5.- Criterios de rigor y protocolos de ética científica.	148
Análisis	149
Dimensión Mecanismos de Apoyo	150
Subdimensión 1.A.- Noción de apoyo educativo.	203
Subdimensión 1.B.- Recursos materiales e Infraestructura	203
Subdimensión 1.C.- Abordaje de las Necesidades Educativas Especiales.	167
Subdimensión 1.D.- Mecanismos de comunicación entre escuela e institución.	203
Subdimensión 1.E.- Valoración a la existencia del apoyo educativo.	203
Dimensión Actores encargados de brindar apoyo pedagógico.	203
Dimensión Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo.	203
Subdimensión 3.A Herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas que pueden poseer los diversos funcionarios de las residencias.	203
Dimensión Perspectiva de la Normativa Nacional respecto al rol de las residencias para proveer instancias educativas.	203
Conclusiones	215
Sugerencias	220
Referencias Bibliográficas:	222
Anexos	236

Resumen.

La siguiente investigación pretende indagar sobre el Rol de las Residencias dependientes de SENAME para proveer instancias educativas a niños, niñas y adolescentes, además, buscamos conocer la existencia de estas prácticas e identificar cómo estas se desarrollan, los mecanismos de apoyo que se utilizan, quienes son los encargados de brindar este apoyo, conociendo sus metodologías y estrategias.

Esta indagación, de tipo fenomenológico, busca conocer cómo es el apoyo pedagógico, utilizando como instrumento de recolección de información la entrevista. Para así conocer el punto de vista, tanto de adultos que fueron institucionalizados, como de los Educadores/as de Trato Directo, Funcionarios/as y Directivos. Igualmente, a través de esta Memoria de título conoceremos las normativas existentes, que establecen y definen los deberes, y labores de funcionamiento para las diversas residencias, según su modalidad, considerando la visualización de la institución como garante de derechos. Principalmente, bajo el escenario del apoyo educativo, teniendo una perspectiva a nivel nacional, y, a su vez, describir las distintas conceptualizaciones que se incluyen en nuestra investigación, como la institucionalización y la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Palabras Claves: Derechos Humanos, Derechos de los niños, Vulneración, Educación, SENAME.

Resume

The following research pretends to inquire about the Role of the Residences depending on SENAME to provide educational instances for children and adolescents. Besides, we want to know the existence of these practices and identify how these are developed, the mechanism of support used, who are the people in charge to provide that support, knowing their methodologies and strategies.

This inquiry, of phenomenological type, wants to know how it is the pedagogical support, using as an instrument of recollection of information the interview, to know the point of view of institutionalized adults, educators of the direct deal, and functionaries, and executives. Equally important, through this memory title, we will know the normative existing, which define and establish the duties, and labors of functioning for the diverse residences, according to their modality, considering the institution's visualization as guarantor of rights. Principally, under the education support stage, having a perspective of a national and international level, at the same time, describes the different conceptualizations included in our investigation, as the institutionalization and the vulnerability of the rights of children.

Key words: Human rights, rights of children, vulnerability, education, SENAME.

Introducción.

A lo largo de la historia, distintos grupos de la sociedad chilena han sufrido vulneraciones de derechos, ya sea de carácter educativo, político, económico y/o social. Siendo la niñez uno de los sectores que más ha conmovido a gran parte de la población. Aun cuando en 1979, Chile crea el Servicio Nacional de Menores, que en sus inicios tiene como deber auxiliar a niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situaciones que afecten su integridad. Es posteriormente, en 1990 que nuestro país ratifica la Convención de los derechos del niño, es el estado quien debe asegurar que los derechos de niños, niñas y adolescentes sean respetados, tomando las medidas necesarias para garantizar la protección de estos/as, y velando por el interés superior del niño, niña y adolescente.

SENAME hoy en día tiene como tarea proteger, contribuir y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes, además, debe incluir la reinserción social de jóvenes infractores de la ley. Por lo cual resulta fundamental conocer cómo está garantizado el derecho a educación desde esta institución, principalmente, porque la educación no es un proceso que se dé solamente en la escuela, sino que se desarrolla en diferentes instancias, como es el caso del apoyo educativo, el cual es un acompañamiento al proceso, este se brinda en el contexto en el cual se desenvuelve el/la niño, niña y adolescente, y es externo a la formalidad de la escuela. Es por esto, que en esta investigación se desarrollarán temas necesarios, que nos permitirán comprender y desenvolver los elementos de la problemática. Estos temas son, los Derechos Humanos; los Derechos del Niño y sus vulneraciones; el rol y la responsabilidad del estado; Normativa y Centros de acción de SENAME; Educación desde el derecho; Apoyo educativo; Atención a la Diversidad, entre otros.

Considerando lo anteriormente planteado, surge la presente investigación, que pretende conocer y describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME como

entidad garante para proveer instancias de apoyo educativo a niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos. Es importante clarificar que durante esta investigación los términos apoyo educativo, pedagógico y escolar se engloban dentro de la misma definición. De igual manera, es relevante mencionar que será utilizada la sigla, “NNA”, para referirnos a niños, niñas y adolescentes.

Esta investigación, se realizará primeramente desde la indagación conceptual, lo cual permitirá dar paso a la creación de nuestro instrumento de recolección de información; que en este caso será a través de una entrevista semiestructurada, bajo la modalidad online, debido a la crisis pandémica que estamos viviendo a nivel mundial. Esto con el fin de obtener los relatos de los diversos actores que se ven o se han visto involucrados en este contexto, permitiéndonos describir el rol de SENAME como garante de derechos, desde la perspectiva educativa, considerando lo teórico y lo que sucede en la práctica.

Conocer el funcionamiento de unas de las instituciones mayormente criticadas en nuestro país por las situaciones que se han evidenciado últimamente, nos motivó a investigar este contexto desde una perspectiva educativa; ya que en base a nuestra formación docente destacamos la importancia que tiene la educación, como una herramienta transformadora, capaz de romper el círculo de la pobreza y disminuir la desigualdad social.

Planteamiento del problema.

Antecedentes.

La concepción de lo que es la infancia como grupo social tuvo importancia iniciado el siglo XVIII, anteriormente no se les consideraba como una persona, más bien eran un objeto, el cual sufría constantemente agresiones de los adultos. Desde este siglo, la visión niño/a como un enemigo peligroso pasa a ser considerado como un ser de cambio, que puede ser perfeccionado a medida del tiempo, además, en este periodo se crea la pediatría, la que a su vez permitió la disminución de la mortalidad infantil, como también el cambio de actitud de los padres ante el cuidado de sus hijos. Entre el siglo XIX y mediados el siglo XX, cambió la perspectiva hacia el niño y niña, ya que, en lugar de dominar sus decisiones, se consideraba su voluntad. Además, en este periodo se presenta una preocupación por la pedagogía para la niñez, más de allá de una visión caritativa o benéfica. (deMouse, 1982).

Respecto a los antecedentes de la infancia en nuestro país, a inicios del siglo XX se desarrolló un gran interés por la infancia, que estuvo enmarcado por la cuestión social, considerando en que el mejoramiento del país se debía realizar a través de políticas que velan por los seres más vulnerables, trabajadores, mujeres, niñas y niños. El principal interés político era disminuir la mortalidad infantil, que en este periodo era muy alta, además, lo educativo comenzó a presentar su protagonismo promulgando la Ley de Instrucción Primaria Obligatoria, para dar cobertura a las necesidades educacionales del país. (Memoria Chilena, 2018).

A lo largo del siglo XX, la narrativa también incorporó a los niños y niñas en la literatura, Gabriela Mistral fue una de las exponentes que desarrollaba textos que se enfocarían en el ocio infantil, además de programas televisivos.

Al considerar los derechos del niño a nivel internacional, en nuestro país también se concibieron cambios, nuestra sociedad comenzó a cambiar su tipo de crianza, la preocupación por la infancia era distinta, los cambios se presentaron y fueron progresando en el tiempo, para y por el beneficio de niños, niñas y adolescentes.

El paso del tiempo tuvo progresos en los derechos de la infancia, que incluso hasta el día de hoy siguen progresando, considerando a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y deberes. Según la encuesta Casen y por un estudio de la UNICEF (2020) la cantidad de niños, niñas y adolescentes de nuestro país es de 4.259.155, correspondiendo al 24.2 % de la población. Es decir, estos representan una parte importante de nuestra sociedad, es por esto que se deben considerar sus opiniones y perspectivas sobre nuestro país.

Cuando analizamos la perspectiva histórica, se destaca que a lo largo de la segunda mitad del siglo XX, se generó un cambio paulatino en el paradigma en relación con los grupos de personas consideradas en situación de “vulnerabilidad”. Considerando a las minorías étnicas, las mujeres, los/as niños/as, las personas con discapacidad, etc. Todos estos grupos habían sido tradicionalmente considerados como débiles y dependientes, que necesitaban ser protegidos.

Socialmente, se consideraba a los/as niños/as y a las personas con discapacidad, como, “necesitados de protección”. La Red Derechos Humanos y Educación Superior, especifica que esta supuesta protección consiste en “la mayor parte de los casos, suponía desde negarles capacidad jurídica, impidiéndoles incluso el derecho a poder participar en las decisiones esenciales que afectan a su vida, hasta llegar a considerarlos casi una “propiedad” de aquellas personas de los que se les hacía “dependientes”.” (2014, p.22)

Esto quiere decir que, para estos años y años anteriores el niño era comprendido como propiedad de la familia, siendo negada totalmente su calidad de ser humano. Debido a esto es que empiezan a surgir diferentes movimientos sociales, con la finalidad de reivindicar una

sociedad integradora e inclusiva, capaz de reconocer y garantizar los derechos de todos los integrantes que la conforman, siendo el Estado el encargado de adoptar todas las estrategias y medidas necesarias, para que el cumplimiento de los derechos se dé en condiciones de igualdad. Lo que a su vez, trajo consigo la creación de los Derechos del Niño, donde se considera a los niños y niñas como sujetos de derechos, dentro de la sociedad.

A nivel nacional e internacional, las situaciones de violencia y actos vejatorios hacia la humanidad se desarrollan constantemente. La libertad, la justicia, y la paz por un mundo mejor tiene como base el bienestar de todos los miembros de una sociedad, es por esto, que los pueblos incluidos en las Naciones Unidas han acordado en su carta de fe los derechos fundamentales del ser humano, comprometiéndose a asegurar el respeto universal de los hombres y mujeres.

El 10 de diciembre de 1948, la asamblea general de la Organización de las Naciones Unidas, proclama la Declaración Universal de los Derechos Humanos, estableciendo:

El que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción. (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948)

Estableciendo en esta declaración, artículos que deben ser cumplidos por las sociedades de las distintas naciones.

Considerando que las Naciones Unidas habían realizado la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y además, contemplando la Declaración de Ginebra de 1924, la asamblea

general establece el 20 de noviembre de 1959, la Declaración de los Derechos del Niño, estableciendo:

Que éste pueda tener una infancia feliz y gozar, en su propio bien y en bien de la sociedad, de los derechos y libertades que en ella se enuncian e insta a los padres, a los hombres y mujeres individualmente y a las organizaciones particulares, autoridades locales y gobiernos nacionales a que reconozcan esos derechos y luchan por su observancia con medidas legislativas y de otra índole adoptadas progresivamente en conformidad. (Declaración de los Derechos del Niño, 1959)

En base a esto, se establecen distintos principios que deben ser considerados por los países que conforman las Naciones Unidas, para el bienestar de los niños, niñas y adolescentes que conforman estas naciones.

En noviembre de 1989, se desarrolla la Convención de los Derechos del Niño, donde participan los países incluidos en las Naciones Unidas (193 países, excluyendo en esta firma a Estados Unidos y Somalia), con la finalidad de un tratado específico respecto a los Derechos Humanos, reconociendo los derechos fundamentales de la infancia, y dejando atrás el pensamiento de que el niño, niña o adolescentes era un objeto de cuidado, sino que ahora se establece como un sujeto de derecho. La Convención de los Derechos del Niño, debe adaptarse por el paso del tiempo, ya que las generaciones van cambiando y se van incluyendo otros aspectos a estos derechos que no se consideraban anteriormente.

Chile al ser parte de las Naciones Unidas también debe garantizar que el niño, niña y adolescente sea considerado como un sujeto de derecho y respetado en los ámbitos que sean necesarios.

Los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes son:

- Derecho a la igualdad, sin distinción de raza, religión o nacionalidad.
- Derecho a una protección especial para que puedan crecer física, mental y socialmente sanos y libres.
- Derecho a tener un nombre y una nacionalidad.
- Derecho a una alimentación, vivienda y atención médica adecuadas.
- Derecho a educación y atenciones especiales para los niños y niñas con discapacidad
- Derecho a comprensión y amor por parte de las familias y de la sociedad.
- Derecho a una educación gratuita. Derecho a divertirse y jugar
- Derecho a atención y ayuda preferentes en caso de peligro.
- Derecho a ser protegido contra el abandono y el trabajo infantil.
- Derecho a recibir una educación que fomente la solidaridad, la amistad y la justicia entre todo el mundo. (Unicef, 2014)

Que un niño, niña y adolescente sea considerado un sujeto de derechos significa que deben ser reconocidos, y respetados en sus derechos, en igualdad de condiciones como los adultos, reconociendo su participación como sujetos de cambio dentro de los espacios en los que se desarrollan, es decir en su contexto familiar, comunitario, social, etc. (Defensoría de la niñez, s.f)

Al ser los niños, niñas y adolescentes sujetos de derecho, deben cumplir con distintos deberes, los cuales son:

1. Respeto y cuidado del medio ambiente y riquezas naturales
2. Respeto del orden jurídico
3. Respeto y cultivo de identidad nacional, valores y símbolos patrios
4. Respeto de los derechos y/o garantías de los demás
5. Ejercicio y defensa de sus derechos

6. Colaboración en el hogar, siempre que éstas sean acordes a su edad y desarrollo físico y no interfieran con su proceso educativo y desarrollo integral
7. Cumplimiento de deberes educativos
8. Respeto y obediencia a sus padres o los responsables de su cuidado y educación
9. El respeto y obediencia a los padres queda sujeto a que ello no lesione sus derechos o contravenga las leyes
10. Cuidado de sus padres y/o ascendientes en la ancianidad o enfermedad
11. Cuidado de los bienes propios, familiares, sociales y/o comunitarios.
12. Respeto de la diversidad cultural, religiosa y/o de pensamiento
13. Cuidado de salud personal (CODENI, 2015, p.7)

Respecto a leyes en Chile que velan por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y que buscan cumplir con lo establecido en la Convención Internacional de los Derechos de los Niños y Niñas de 1989, existen diversas normativas, y una de ellas es la Ley 16.618, que corresponde al texto definitivo de la Ley de Menores, que en su Artículo 15 se establece:

“Créase en la Dirección General de Carabineros un Departamento denominado "Policía de Menores" (Ministerio de Justicia, 1967). Las finalidades de este departamento son:

- a) Recoger a los menores en situación irregular con necesidad de asistencia o protección;
- b) Ejercer, de acuerdo con las instrucciones que imparta el Consejo Nacional de Menores, el control de los sitios estimados como centros de corrupción de menores;
- c) Fiscalizar los espectáculos públicos, centros de diversión o cualquier lugar donde haya afluencia de público, con el fin de evitar la concurrencia de menores, cuando no sean apropiados para ellos

- d) Denunciar al Juzgado de Letras de Menores los hechos penados por el artículo 62. (Ministerio de Justicia, 1967)

Otra de las normativas que busca velar por los derechos de los niños, niñas y adolescentes es la Ley 20.032, que establece el Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia, a través de la Red de Colaboradores del SENAME y su régimen de subvención, promulgada por el Ministerio de Justicia en el año 2005, y en su Artículo 1 se determina que:

La forma en que el SENAME velará para que la acción desarrollada por sus colaboradores acreditados respete y promueva los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención y se ajuste a lo dispuesto en esta ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la labor que ellos desempeñan. (Ministerio de Justicia, 2005)

Además, nos plantea que SENAME y sus colaboradores se deben sujetar a diversos principios, como: el respeto, la promoción, la reparación y la protección de los derechos de los niños, establecidos en las convenciones internacionales, además, SENAME debe velar por la promoción de la integración familiar, escolar y comunitaria del niño, niña o adolescente, y su participación social. También, debe trabajar para que exista una alianza entre la sociedad civil, ONG regionales y municipales, para trabajar en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas, dirigidas a la infancia y a la adolescencia. Otro de los principios en los que se debe basar esta entidad son la transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman la subvención, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Igualmente, todo directivo, profesional y persona que se desempeñe en organismos colaboradores deberá observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de sus funciones con preeminencia del interés general sobre el particular (Artículo 4, Ley

20.032, Ministerio de Justicia, 2005). Estos son algunos de los principios fundamentales en los que se debe basar el Servicio Nacional de Menores, para así garantizar los derechos a niños, niñas y adolescentes de nuestro país.

Por otro lado, otra de las políticas públicas que existen en Chile, que busca velar por el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, es el Decreto de Ley 2.465 del Ministerio de Justicia promulgado en 1979, donde se crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica, explicando en su encabezado:

Que dicha declaración implica el deber del Estado de auxiliar a los menores de edad integrantes del grupo familiar, especialmente si se encuentran en situaciones que pongan en peligro su desarrollo normal integral y no puedan ser solucionadas por la persona que tenga la obligación de su tuición. (Ministerio de Justicia, 1979)

Sin embargo, esta ley será detallada más adelante, ya que es un tema esencial para el desarrollo de esta indagación.

Aun cuando en Chile, existen diversas normativas que buscan velar por la garantización de los derechos de los niños, niñas y adolescente. Al año 2020, aún no se cuenta con una ley de garantía a la infancia, ya que esta se encuentra siendo tramitada desde el año 2015, en donde la comisión de Familia aprobó por unanimidad la idea de legislar el Proyecto de Ley de Garantías de Derechos de la Niñez. Esto incluso fue determinado en el Informe del comité de la niñez, realizado por la ONU en el año 2018, en donde se establece la continuada ausencia de una Ley Integral de la Infancia, que defina el marco jurídico de las instituciones públicas y que especifique las políticas y los programas de trabajos con los niños, niñas y adolescentes.

Es por esto mismo, que actualmente no existe una protección que sea garantizada en totalidad a niños, niñas y adolescentes, donde se busque proteger todos los ámbitos de la niñez, como lo son la salud, educación, familia, entre otros. Sobre todo, respecto a sus familias, ya que al momento en que se quita el cuidado personal del algún niño, niña o adolescente, e ingresa a una residencia, o a un centro de internación provisoria con régimen cerrado o semicerrado por alguna infracción a la ley, mayoritariamente no existe un acompañamiento, ni un trabajo que sea desarrollado en conjunto, incluso muchas veces, no se da la opción de participación a las familias mientras el niño, niña o adolescente está institucionalizado. De igual manera, el informe de la ONU del año 2018, determina que hay una falta de programas de trabajos especializados para trabajar con las familias de estos niños, niñas y adolescentes.

Es por esto, que debiera contemplarse en la futura Ley Integral de la Infancia el rol de las familias en el proceso de institucionalización de los niños, niñas y adolescentes, aun cuando se vean en estas situaciones por ser infractores de la ley.

En Chile, existen diferentes instituciones encargadas de promover y proteger los Derechos de el/la Niño/a. Dentro de estas encontramos organizaciones que pueden ser de carácter no gubernamentales, como es el caso de la UNICEF, la cual, se preocupa por las necesidades de salud, educación, protección y otros derechos humanos de la infancia, a través de una labor constante de recopilación de datos, promoción de la igualdad, políticas y alianzas con gobiernos locales para brindar alimento, atención médica y abrigo a los niños de regiones endémicamente pobres o víctimas de conflictos armados.

Mientras que por otra parte tenemos las que sí son gubernamentales, que por ende son responsabilidad directa del estado.

En cuanto a las instituciones que están mediadas por el Estado, tal como detalla la Defensoría de la Niñez, encontramos:

-OPD (Oficina de Protección de Derechos): Estas se encuentran en prácticamente todas las municipalidades. Su trabajo consiste en apoyar a niños, niñas, adolescentes y a sus familias para prevenir y enfrentar situaciones en donde sus derechos no sean respetados. Junto a otras instituciones como escuelas, colegios y Centros de Salud Familiar, forman la Red de Infancia para la promoción, protección y ejercicio de sus derechos. También, deben apoyar la creación de los consejos consultivos, formados por niños, niñas y adolescentes, escogidos por sus pares, donde dan su opinión a las autoridades, para así encontrar solución a sus problemas.

-Subsecretaría de la Niñez: Es el órgano de colaboración directa del Ministerio de Desarrollo Social en la elaboración de políticas y planes; la coordinación de acciones, prestaciones y sistemas de gestión; la promoción de derechos, diseño y administración de instrumentos de prevención; estudios e investigaciones; y la elaboración de informes para organismos internacionales, en las materias de su competencia en el ámbito de los derechos de los niños. Dentro de la Subsecretaría de la Niñez se encuentran:

1.-Subsistema de protección a la infancia Chile Crece Contigo, que se preocupa por el desarrollo de niños y niñas entre los 0 y los 9 años, cuida a las mamás durante el embarazo y acompaña a los padres/cuidadores, entregándoles información y materiales, para apoyar el crecimiento de niños y niñas según sus necesidades.

2. Oficinas locales de niñez: Su trabajo es detectar situaciones en donde los derechos de niños, niñas y adolescentes no sean cumplidos o respetados. Además, entrega información de programas para la infancia y la adolescencia, y difunden sus derechos.

-Oficinas Municipales de Niñez/ Infancia/ Juventud: Se encarga de ordenar la información de lo que existe para la infancia en la comuna y ayuda a difundir los derechos. Generalmente se pueden encontrar en las municipalidades, aunque no todas tienen.

-Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Cuenta con el Programa Mi Abogado, que actualmente funciona en las regiones de Tarapacá, Valparaíso, Biobío y Metropolitana. Es para niños, niñas y adolescentes, que viven en alguna residencia de SENAME o que se encuentran con una familia de acogida y deban presentarse ante un juez; este programa otorga el apoyo de un abogado, y se puede hacer efectivo a través de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), ubicadas en las comunas de las regiones señaladas anteriormente. Aunque, se espera que llegue a todas las regiones.

-Carabineros: Pueden prestar ayuda mediante los fonos:

Fono niños 147: Aconseja y ayuda en caso de estar pasando por alguna situación de maltrato o abuso. Se puede llamar desde celular o teléfono fijo, todos los días del año a cualquier hora. Es un servicio gratuito (sin costo) y confidencial.

Fono Familia 149: Si algún familiar está siendo golpeado, insultado o siente miedo, se puede llamar a este número, desde celular o teléfono fijo. Todos los días del año y a cualquier hora. Es un servicio gratuito (sin costo) y confidencial.

Fono Infancia: Responden preguntas sobre temas que preocupen o interesen, a niños, niñas y adolescentes. El modo de comunicación, puede ser vía teléfono y/u online.

Servicio Nacional de Menores: Es una institución del Estado de Chile, que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Su trabajo es proteger y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando han sido vulnerados. Tiene centros propios y otros son de organismos colaboradores. Cuenta con programas para promover y proteger los derechos de el/la niño/a, además, de prevenir que estos sean dañados.

En caso, que un adolescente entre 14 y 18 años haya cometido un delito, SENAME cuenta con centros especializados, en donde se trabaja para que sean incluidos en la sociedad y puedan

continuar con sus estudios, o encontrar un trabajo. Durante el proceso se les otorga, el derecho a un abogado, designado a través del Programa de Representación Jurídica (PRJ).

De igual forma, SENAME también se encarga de la adopción de niños, niñas y adolescentes.

En Chile, estas son las diferentes instituciones y organismos encargados de velar tanto por la seguridad, como por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes. Y es por esto, que muchas de ellas trabajan en conjunto unas con otras. Pero sin duda, del que más se habla, es sobre el Servicio Nacional de Menores, ya que este organismo no solo busca “restituir” los derechos de niños, niñas y adolescentes, sino que también se encarga de “reintegrar” socialmente a jóvenes entre 14 y 18 años que hayan cometido un delito. Lo cual demuestra que la población infantil vulnerada del país, está bajo el cuidado y tutela de esta institución.

En Nuestro país, el Servicio Nacional de Menores se visualiza como un organismo que se encarga de la protección y restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes, es por esto que se vincula estrechamente con las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), siendo estas las únicas que no están ligadas a la Justicia, y que busca prevenir y dar respuesta a situaciones de vulneración de derechos.

En cuanto a la restitución y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, en SENAME existe una serie de ofertas de programas para que esto se cumpla y garantice. Uno de estos, es el cuidado alternativo, en donde los/as niños/as y adolescentes son atendidos en algún tipo de residencia de manera transitoria cuando han sido vulnerados, se considera que deben ser privados de los cuidados parentales por algún tipo de negligencia o por algún tipo de violencia.

Por otro lado, SENAME tiene oferta de programas ambulatorios que buscan restituir y reparar derechos cuando el contexto familiar no es propicio, como son los Programas Especializados de Reparación de Maltrato Grave (PRM), en donde el niño, niña y adolescente ha sido víctima de

algún tipo de maltrato. También SENAME trabaja con el Programa de Representación Jurídica (PRJ), en donde se representa de forma jurídica a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que han sido vulnerados en sus derechos.

Otro de los programas ambulatorios ofrecidos por el Servicio Nacional de Menores son los Programas de Prevención Focalizada (PPF), que busca que la familia adquiera competencias para la crianza y cuidado de los niños, para que así sean capaces de restituir los derechos que le han sido vulnerados, ya sea de mediana complejidad o de forma moderada. Además, se cuenta con el Programa de Intervención Integral Especializada (PIE 24 Horas), que interrumpe y resignifica situaciones de vulneración a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años.

También existe el Programa de Intervención Breve (PIB), que busca resolver vulneraciones de mediana complejidad, con tal de que no se hagan crónicas. Y también están los Programas Especializados en Explotación Sexual Comercial Infantil (PEE), que garantiza protección a niños, niñas y adolescentes víctimas de explotación sexual. Otro de los Programas es el de Reinserción Educativa (PDE-24 Horas), que busca favorecer las condiciones para fortalecer la trayectoria educativa de niños, niñas y adolescentes. Otro es el Programa de Drogas (PDC), que busca una vida libre de drogas en menores de 18 años.

Por otra parte, está el Programa Especializado para Agresores Sexuales (PAS), en donde se interrumpe de manera permanente las conductas sexuales de niños, niñas y adolescentes, protegiéndolos y resignificando sus conductas. En cuanto a la Protección Ambulatoria Discapacidad (PAD), busca resolver situaciones de vulneración a los derechos de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, con el fin de lograr el desarrollo integral. Finalmente, en los programas ambulatorios encontramos los Programas Especializados Calle (PEC), que busca poner fin a la situación de calle de algunos niños, niñas y adolescentes.

Finalmente, como oferta de protección de derechos, encontramos la Línea Diagnóstico, Diagnóstico Ambulatorio (DAM), que toma decisiones del ámbito judicial para proteger e investigar delitos respecto a la situación de vulneraciones graves a los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En el año 2019, en Chile, el Servicio Nacional de Menores atendió alrededor de 187.825 niñas, niños y adolescentes (UNICEF, 2019), que han sido vulnerados en sus derechos, y han ingresado a distintos programas o residencias con las que se trabajan. Sin embargo, esta institución ha estado de boca en boca por las numerosas vulneraciones de derechos que se han sufrido en los distintos centros, por lo que la UNICEF realizó un informe en el año 2018, en donde se exponen las diversas violaciones a los derechos de el/la niño/a.

En el año 2017, la PDI realizó un informe en donde se mencionan abusos que sucedían al interior de centros. En esta indagación, la Policía de Investigaciones estudió 240 hogares de menores de Chile, contemplando a 6.500 niños, niñas y adolescentes; dichos hogares eran 100% administrados por SENAME. Este informe fue entregado a la fiscalía en el mes de diciembre del año 2018, entregado con copia al gobierno, el cual no lo publicó.

En el año 2017, la Policía de Investigaciones registro 2.071 casos de violencia y maltrato grave, en los cuales 310 eran considerados de carácter sexual. En este informe, se considera que un 50% de los hogares a nivel nacional eran denunciados por distintos tipos de abusos sexuales, además, se encontraban en investigación 1.313 muertes en centros a cargo de SENAME, tras el conocido caso de la menor L.V.

Se considera importante esta investigación, debido a que este informe daba cuenta de las violaciones de los derechos humanos de niños, niñas, y adolescentes en los centros pertenecientes a SENAME, considerándolo una evidencia útil para la eventual toma de decisiones y la creación de una Ley Integral de Infancia. Este informe fue realizado para

verificar una violencia sistemática hacia los derechos de el/la niño/a, en donde se busca constatar la violación sistemática por parte del Estado hacia niños, niñas y adolescentes que se encuentran en proceso de institucionalización, tomando distintas áreas, como educación, familia, salud, entre muchas otras.

Si bien, a lo largo de los años se han conocido innumerables irregularidades relacionadas a SENAME, sin duda uno de los casos que más conmovió a la sociedad, fue el del 12 de abril del 2016, con el fallecimiento de una niña de 11 años, reconocida con las iniciales L.V.. Ese mismo año, se supo a través de un registro encontrado que esa era la tercera muerte en los últimos 24 meses, dentro del SENAME.

Destacando que con anterioridad, al año 2014 no se puede tener claridad de las muertes que se produjeron al interior de los centros, debido a que según datos del “SENAME, antes de 2014 el registro de niños fallecidos al cuidado tanto de centros dependientes del servicio como en recintos administrados por privados no está sistematizado, ya que los fallecimientos se registran sólo como un “egreso administrativo” más”. (Diario la Tercera, 2016)

La muerte de L.V., no solo causó una gran conmoción, sino que también reabrió un debate público pendiente, ya que se reconoció poco tiempo después que la muerte tenía directa relación con el tipo de tratamiento psiquiátrico que recibía por parte de la institución.

Después de lo sucedido, el Centro de Investigación periodística (CIPER), publicó un reportaje en el que establece que el día de la muerte de la niña había sólo un auxiliar en enfermería, con conocimiento en técnicas de reanimación cardiopulmonar, entre todo el grupo de funcionarios a cargo de otros 102 niños, niñas y adolescentes que vivían en la institución.

Algo que se sabe hace mucho tiempo, es que el sistema de protección a la infancia y adolescencia de Chile, se encuentra colapsado, y a su vez existe una mínima capacitación de los

funcionarios para tratar con NNA en situación de abandono, víctimas de abusos y negligencia, u otras complejidades; lo que muchas veces lleva a las personas a cargo de los niños y niñas a sobre medicarlos con el objetivo de mantenerlos bajo control.

La CIPER, el 28 de abril del 2016 mediante un reportaje, accedió al listado de psicofármacos que SENAME suministra a los NNA en las instituciones, y estableció que “solo en la Región Metropolitana las dosis promedio de antidepresivos, antipsicóticos y tranquilizantes suman más de 10 mil al mes (126 mil dosis por año)”.

La misma entidad periodística, en agosto del 2013, publicó un estudio realizado en base al informe elaborado por la Comisión Jeldres, Corporación administrativa del poder judicial, y que posteriormente provocó una serie de conflictos en cuanto a la validez de los métodos utilizados para realizar dicho estudio. La importancia de este informe, fue que dio cuenta de una gran variedad de problemas graves que presenta el sistema de protección infantil y adolescente en nuestro país; largos períodos de institucionalización -institucionalizaciones “sin plazo”-, importante retraso escolar, NNA que no mantienen contacto emocional efectivo con personas adultas que puedan sentir como “familia”, problemas de salud crónico sin tratamiento, violencia física y psicológica por parte de los funcionarios hacia los NNA institucionalizados, abusos sexuales dentro de las residencias, entre muchas otras situaciones que implican una alta vulneración de derechos.

Dentro de las situaciones más graves identificadas por la comisión de investigación liderada por la jueza de Jeldres, fueron las vividas por los NNA institucionalizados en la ciudad de Arica, donde de 17 niños, niñas y adolescentes que padecían una enfermedad crónica, 15 no recibían tratamiento. Entre ellos se encontraban algunos con parálisis cerebral, VIH, trastornos alimenticios y cáncer cervicouterino. Además, en uno de los hogares, operaba una red de explotación sexual de adolescentes entre 12 y 15 años, sumado al consumo de alcohol y drogas como la pasta base. Todos estos asuntos pendientes que tiene el Estado de Chile con niños, niñas

y adolescentes privados de cuidados parentales en nuestro país, son algunos de los problemas que crea la institucionalización.

En el Informe de la Comisión de Familia, se determinaron responsabilidades en las denuncias sobre hechos ilícitos ocurridos en hogares del SENAME, señalando que:

Los abusos pueden tratarse de vulneraciones de derechos fundamentales o de abusos constitutivos de delitos. Hay vulneraciones a la integridad física, a la integridad psíquica, a la integridad sexual; vulneración al derecho a la salud, a la educación, a la igualdad y no discriminación. Todo esto en relación a los niños que están al cuidado del Estado por decisión del Tribunal. (s.f, p.57-58)

Asimismo, establece que:

De acuerdo a las reglas del RIAD, que son las que fijan los estándares internacionales de los centros de acogida de niños, Chile no cumple ni los mínimos. Una regla mínima dice que en los dormitorios de los niños debe haber vigilancia nocturna. (Informe de la Comisión de Familia, s.f, p.59)

Dejando así al descubierto, la verdad tras la institución más “importante”, en el resguardo de la infancia.

El 18 de octubre del 2019, chilenos y chilenas evidenciaron su descontento social a través de manifestaciones por diversas situaciones injustas que se habían desarrollado en nuestro país. Sin embargo, esto inició semanas antes, cuando estudiantes secundarios por el alza del pasaje del Metro de Santiago llamaron a las personas a evadir y no pagar para así evidenciar que esto no debía pasar, siendo las voces de muchas personas que estaban acostumbradas a que estas

situaciones sucedieran y pasaran desapercibidas, a pesar de que perjudicaban económicamente a muchos/as.

Al paso de las manifestaciones, se comenzaron a evidenciar que el descontento social no partía por un alza en el transporte público, sino más bien era un todo, desde la Constitución de 1980 bajo la dictadura militar de Augusto Pinochet, el modelo neoliberal en el cual se desarrolla nuestro país, la desconfianza hacia la clase política por distintas situaciones que se habían evidenciado, como también:

Elementos sociales (desigualdad), económicos (crisis económica), políticos (corrupción), culturales, identitarios e, inclusive, tecnológicos. Es esta crisis de legitimidad lo que impide o dificulta procesar y transmitir hacia las instituciones políticas las demandas populares que han emergido, lo que se ha expresado en una creciente escalada de violencia, tanto de manifestantes como de fuerzas de orden y seguridad, que más que aquietar los ánimos, ha devenido en una agudización de la polarización social. (Biblioteca del congreso Nacional, 2020, p.3)

En el ámbito social, uno de los temas que estuvo bastante presente fue referente a la infancia en nuestro país, evidenciando que las instituciones de cuidado de la niñez, como SENAME, han violado sistemáticamente los derechos humanos de muchos niños, niñas y adolescentes, que han quedado bajo su tutela por diversas situaciones. Evidenciando, que la niñez no presenta un papel importante en nuestra sociedad. Es por esto, que una de las demandas de este movimiento social es la creación de una nueva constitución, donde realmente NNA sean considerados sujetos de derechos sociales, políticos y culturales (Ordenes, 2020). Donde la petición de muchos chilenos y chilenas era el fin del SENAME, y la construcción de un nuevo organismo que brinde el cuidado necesario a la infancia de nuestro país.

Finalmente, el día miércoles 03 de junio del año 2020, el Senado aprobó y despachó el informe de la Comisión Mixta, sobre la creación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, uno de los dos organismos que pretende reemplazar a SENAME, quedando listo para ser ley. Concluyendo con el día 30 de octubre del mismo año, donde se informa por parte de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, y el presidente de la República, la iniciativa que da fin a la entidad conocida como SENAME, para avanzar al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y al Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

Si bien, se espera que la iniciativa se ponga en marcha dentro del primer semestre del año 2021, actualmente se sigue manejando con las regulaciones del sistema anterior, hasta que el nuevo entre en reglamento.

Lo que nos hace no solo cuestionarnos sobre los futuros cambios, sino que también, nos hace pensar en cómo es que influyó todo este sistema sobre NNA que pasaron por esta institución.

Bajo el rol y visión como Educadoras Diferenciales, la principal intriga que se genera, considerando el pronto fin de la institución como se conoce, deriva justamente desde la perspectiva educacional. Contemplando lo anteriormente mencionado, el Servicio Nacional de Menores, fue una institución que cumplió de manera más que deficiente con su principal objetivo, que era resguardar y velar por los derechos de niños, niñas y adolescentes de nuestro país.

Siendo la educación un derecho fundamental para todos los NNA, nos hace preguntarnos, ¿cómo era la educación que reciben estos NNA?, ¿contaban con el apoyo de personal capacitado, que les permitiera avanzar en su proceso educativo? ¿Su contexto era un factor considerable a la hora de recibir aprendizajes?, ¿la institución era capaz de garantizar instancias educativas?. Profundizando desde la educación diferencial, ¿qué sucede en el caso de niñas,

niños y adolescentes que tuvieran alguna necesidad educativa?. A pesar de que todos/as son enviados y forman parte de una escuela, y es labor de ellas brindar el apoyo y las estrategias necesarias para que se logre el proceso de aprendizaje, ¿qué es lo que pasa cuando los NNA llegan a sus residencias con tareas por hacer, material que preparar, libros que leer y contenidos que aprender para una prueba?. Es por eso, que resulta prácticamente fundamental preguntarse, ¿cómo eran atendidas las NEE, por parte de la institución? ¿Dentro de los centros, existe personal capacitado para abordar las NEE?

Estos cuestionamientos no solo sirven para conocer la realidad de cómo se estaba o se está llevando a cabo el proceso educacional de estos niños, niñas y adolescentes a cargo del estado, sino que nos sirve como una base para los nuevos servicios que se encargaran de proteger sus derechos. Saber cuáles fueron aciertos y cuáles fueron errores, las cosas que se hicieron y las que no, todo esto ayuda a marcar un precedente en la conformación de la nueva etapa, que se espera en cuanto a la protección de la niñez. Los NNA tienen el mismo valor que todos/as los/as que conforman nuestra sociedad, todos/as tuvimos que pasar por esa etapa biológica, y es labor del estado y de la sociedad velar por la protección y cumplimientos de sus derechos. Esta es la razón de nuestra investigación, como docentes, tenemos la responsabilidad principal de garantizar su derecho a educación, y es precisamente eso lo que buscamos develar en esta indagación, el conocer cómo se ha impartido, no solo para develar de qué manera se hizo, sino que también para que sirva como un precedente para las instituciones.

Preguntas de Investigación:

- ¿Cuál es el rol de las Residencias de menores dependientes de SENAME para proveer instancias de educación a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos? ¿Cómo y por quién son desarrolladas estas instancias educativas? ¿A través de qué mecanismos son llevadas a cabo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general:

- Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos.

Objetivos específicos:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores.
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Justificación de la Investigación

El Servicio Nacional de Menores (SENAME), es un organismo estatal, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, siendo a su vez, colaborador del sistema judicial. Sus funciones principales son promover, prevenir, proteger y restituir, los derechos de niñas, niños y adolescentes, que han vivenciado situaciones de vulneración. Además, se encarga de responsabilizar e incluir socialmente a jóvenes que han infringido la ley. Ofreciendo una amplia oferta programática, abarcando las áreas de adopción, protección y justicia juvenil.

En base a nuestra formación, nos resulta imperativo conocer cómo es abordada el área educacional en los contextos residenciales tanto dependientes de SENAME, como de sus colaboradores acreditados, correspondientes al área programática del departamento de protección.

Para esto, es importante considerar que la educación se puede llevar a cabo a través de dos instancias intencionadas, una formal, donde la escuela es el principal encargado de garantizar el proceso de aprendizaje, y otra no formal, donde se busca desarrollar un acompañamiento al proceso educativo. Esta última, se desarrolla generalmente en el hogar, es decir, en el contexto extraescolar. A través de esto, surgen las interrogantes sobre qué sucede con los NNA que se encuentran institucionalizados, quienes después del colegio deben volver a las residencias, ¿De qué manera garantiza SENAME que este proceso educativo, que se da de manera paralela a la escuela se brinde a todos los niños niñas y adolescentes?; y es precisamente en base a esto, que surgen las preguntas que dan inicio al desarrollo de esta tesis.

Para poder dar respuesta a esto, se hace fundamental conocer la perspectiva de diversas personas que se han vinculado de manera directa en estos espacios. Al no ser posible contar con el relato de todos/as los/as trabajadores/as y adultos que fueron institucionalizados, se opta por realizar una entrevista a 15 personas, con el fin de recolectar información respecto a las

experiencias en estos espacios, en diferentes periodos de tiempo, contemplando la perspectiva educativa. Esto se realiza con el objetivo de describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos. Además, esta indagación se realiza, con el fin de visibilizar el área educativa en estos centros residenciales de NNA, para los diversos actores que se pueden ver relacionados con este ámbito, pero principalmente generando interés por intervenir en estos espacios, en profesores/as y futuros/as docentes. De igual forma, esta funciona como precedente para futuros trabajos y para generar una transformación mediante planes de mejoramiento en estos contextos.

Marco Referencial

1. Derechos Humanos.

Los Derechos Humanos han sido un tema muy relevante a nivel mundial, por lo que promulgan y lo que ocurre realmente en el mundo. Si bien, esta declaración de derechos incluye a todas las personas por igual, se han llevado a cabo diversas instancias en las cuales se han creado documentos anexos, los que buscan proteger y procurar que se cumplan los derechos de toda la humanidad. Estos documentos van dirigidos a grupos, que sus derechos han sido pasados a llevar de manera constante.

1.1 Estado.

A nivel mundial se han realizado diversas convenciones en donde se reconocen y promulgan los derechos universales, como la Declaración Universal de los Derechos del Niño, o la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Los encargados de garantizar estos derechos, son los Estados, por lo que su rol, según lo que expresa la Unión Parlamentaria en el año 2016, es que: “cumplan con las obligaciones vinculantes que contrajeron al ratificar los tratados internacionales de derechos humanos” (p.8). Esto último, se debe desarrollar, debido a que es fundamental para que se certifique un cambio real y significativo en la vida de las personas, y que se les garantice acceso a la seguridad, salud, educación, etc.

También, el rol del Estado es tutelar, asumir las obligaciones en lo que respecta a los Derechos Humanos, por lo que se imponen tres obligaciones a las que deben responder: el deber de respetar, el deber de proteger y el deber de cumplir, como plantea la Unión Parlamentaria en 2016:

Mientras que el equilibrio entre esas obligaciones puede variar de acuerdo con los derechos de que se trate, se aplican en principio a todos los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. Además, los Estados tienen el deber de proporcionar reparación en el nivel interno en caso de violación de los derechos humanos. (p.33)

En cuanto a la Obligación de respetar, se refiere a que los Estados están obligados a respetar que los individuos y los grupos disfruten de sus derechos, entonces, los gobiernos no pueden perjudicar en el cumplimiento de estos derechos. Y respecto a la obligación de respetar, tal como se plantea en el Manual para Parlamentarios N°26, el Estado:

Un Estado tiene el deber de promulgar leyes que protejan los derechos humanos, adoptar medidas para proteger a los individuos cuando tenga conocimiento (o pudiera haber tenido conocimiento) de amenazas a los derechos humanos de los individuos, y garantizar el acceso a recursos jurídicos imparciales en caso de sospecha de violaciones de derechos humanos. (Unión Parlamentaria, 2016, p.34)

Otra de las obligaciones que debe cumplir el Estado, es que deben garantizar estos Derechos Humanos, que sean ejercidos por la población y que ellos sean conscientes y estén informados de cuáles son, y cómo pueden ejercerlos.

Además, en el aspecto de los Derechos del niño y la niña, es el estado el que juega un papel crucial en la garantización de estos, tal como se explica en el documento Convención sobre los Derechos del Niño:

Los Estados Partes respetarán los derechos enunciados en la presente Convención y asegurarán su aplicación a cada niño sujeto a su jurisdicción, sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la

opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los impedimentos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales. (2019, p.3)

Entonces, los Estado garantes deben respetar, cumplir y proteger los Derechos Humanos de toda la población sin distinción alguna, entregando garantías en el ámbito educacional, salud, familia, económica, entre otros.

1.2 Derecho a la Salud.

La salud corresponde a una preocupación del día a día, tanto la nuestra como la de quienes están a nuestro cuidado, por lo que se considera como una necesidad básica y que si no se le toma el peso necesario puede interferir en nuestro trabajo, proceso educativo, o en nuestra vida familiar. Es por esto, que la salud es considerada una parte fundamental de los Derechos Humanos, en donde los estados deben garantizar salud mental y física a los ciudadanos.

Dentro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos redactada por las Naciones Unidas, en el Artículo N°25 se establece que:

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad. (2015, p. 52)

El derecho a la salud es más que la atención sanitaria, y las existencias de hospitales que atienden a la población, es decir, este derecho involucra una cantidad de factores que contribuyen a una vida sana, los que reciben el nombre de "factores determinantes básicos de la salud". La Organización Mundial de la Salud, determina que estos factores son: "Agua potable y condiciones sanitarias adecuadas, Alimentos aptos para el consumo, Nutrición y vivienda adecuadas, Condiciones de trabajo y un medio ambiente salubres, Educación e información sobre cuestiones relacionadas con la salud; Igualdad de género". (s.f, p. 3)

Referente a lo anterior, cabe mencionar que desde la definición y los factores determinantes básicos de la salud se deja de lado ámbitos esenciales como la salud mental, sin embargo, se contemplan temáticas como la igualdad de género, algo que está en constante debate en la actualidad. Pese a todo, los distintos gobiernos deben cumplir este derecho, en donde deben prestar servicios, establecimientos, brindar acceso en cuestiones relacionadas a lo sanitario y cumplir con las garantías a todos los factores determinados previamente.

1.3 Derecho a la Educación

Cuando hablamos de educación, se reconoce como un derecho para todos, además, de ser un medio para conseguir una multiplicidad de objetivos, representando una finalidad en sí misma. Esto se sustenta en el Derecho Universal a la Educación que tiene su reconocimiento en la Declaración de Derechos Humanos de 1948, en su artículo 26.1:

Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos. (ONU, 1948)

Pero no se sustenta sólo en esto, sino que también se reconoce como un derecho en la Declaración de Derechos del Niño de 1959, en su artículo 7:

El niño tiene derecho a recibir educación que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social y llegar a ser un miembro útil de la sociedad. (ONU, 1959)

Según lo que se plantea, en ambas declaraciones no se dice nada relacionado al emplear este derecho sólo por algunas personas, excluyendo a otras. Cuando se habla del Derecho a la Educación, se habla de un derecho esencial y básico, sin ninguna excepción. En palabras de Darling-Hammond (2001, p.11) “Educar a todos los niños de manera efectiva es la misión de las escuelas hoy en día”. La palabra todos, utilizada aquí, es una palabra que no admite exclusiones. Y es por esto, que como país, hemos sido parte de un proceso evolutivo en educación, buscando esta inclusión educativa, donde todos sean partícipes tal como se determinan en sus derechos, sin importar sus necesidades educativas.

A nivel mundial, se han realizado diversas convenciones en donde se reconocen y promulgan derechos universales para ciertos grupos de personas, como en la Declaración Universal de los Derechos del Niño (1959) y la Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad. En relación al primer documento, este tiene como finalidad que el niño tenga una infancia feliz y plena, pues tal como se plantea en el mismo:

La Asamblea General proclama la presente Declaración de Derechos del Niño, a fin de que éste pueda tener una infancia feliz y gozar, en su propio bien y en bien de la sociedad, de los derechos y libertades que en ella se enuncian e insta a los padres, a los hombres y mujeres individualmente y a las organizaciones

particulares, autoridades locales y gobiernos nacionales a que reconozcan esos derechos y que luchen por su observancia con medidas legislativas y de otra índole.

De esta declaración se desprenden una serie de principios que buscan cumplir con el fin ya mencionado; con relación a la temática de esta investigación, si bien todos los principios tienen cierta relación, son los principios V y VII los que guardan mayor vínculo con las temáticas a tratar, y son parte de los lineamientos de este trabajo. Pues por un lado, tenemos en el principio número VII, que dice:

El niño tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad. El interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tiene la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe en primer término a los padres. El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deberán estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzará por promover el goce de este derecho. (p.2)

Y por otro lado, tenemos el principio número V, donde se menciona que: "El niño física o mentalmente impedido o que sufra algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere su caso particular". Esto quiere decir, que todo niño, sin importar su condición, debe recibir educación y sus necesidades deben estar cubiertas a cabalidad, y por lo tanto cualquier acto discriminatorio se consideraría una violación a los derechos del niño y, por consiguiente, una vulneración a la dignidad de estos.

Otro de los hitos importantes en relación con la temática, es la Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (2006), entendiéndose por personas con discapacidad en este documento a quienes “tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”(p. 4). Esta convención, según lo planteado en el documento, tiene como propósito "promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente" (p. 4).

Dentro de estas condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales, se quiere destacar el derecho vinculado a la educación, el cual corresponde al artículo 24 de dicho documento. En relación con esta área, se busca establecer un acceso en igualdad de oportunidades educativas de una manera inclusiva a todos los niveles de enseñanza, además, se deja establecido que se preparará a los docentes para que estos cuenten con las herramientas necesarias para responder así de manera óptima a sus necesidades, todo esto con el fin de:

- a) Desarrollar plenamente el potencial humano y el sentido de la dignidad y la autoestima y reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana;
- b) Desarrollar al máximo la personalidad, los talentos y la creatividad de las personas con discapacidad, así como sus aptitudes mentales y físicas;
- c) Hacer posible que las personas con discapacidad participen de manera efectiva en una sociedad libre. (p.19)

Lo recién mencionado, quiere decir que la convención en este ámbito procurará que todas las personas en situación de discapacidad tengan un acceso efectivo a la educación en todos los niveles sin importar su condición, además, los establecimientos educativos deberán contar con

profesionales capacitados para dar respuesta a todas las necesidades de los estudiantes por igual, con el fin de que estos puedan desarrollarse de manera plena e integral y sin diferencias con el resto de sus pares.

1.4 Derecho a la Familia

Respecto al Derecho a la familia. En la declaración Universal de los Derechos Humanos, se expone que:

Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión, a casarse y fundar una familia; y disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio (...) La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado. (Artículo 16, 2015, p.34)

Por lo que el Estado debe garantizar el derecho a la sociedad, el poder formar familia, ya que esta es un pilar fundamental, y es por esto que el garante debe proteger el cumplimiento de este. Además, esta entidad debe velar para que las familias reciban las oportunidades y recursos necesarios para cumplir con todas las necesidades. Es por esto, que se crean diversas normativas con tal de garantizar este derecho de forma plena, y que se cumpla lo establecido en la Convención.

Según lo planteado por Contreras y Rojas en 2013, en Chile: “se debería proteger y robustecer a las familias actuales, apuntando a una cobertura universal contra los riesgos, como también a aquellas en proceso de reajuste tras cambios en su estructura” (p.20). Es decir, se debiese respetar la estructura familiar, y proteger al grupo, informando los riesgos, y las posibles variaciones dentro del grupo familiar. Es entonces, el estado el responsable de apoyar a este

núcleo familiar. Es primordial que se vele por la integridad de la familia, ya que influye en ámbitos fundamentales, y esta es el espacio natural para que los niños crezcan y se desarrollen, tal como lo expone la UNICEF en 2004:

Es precisamente en la familia donde los niños adquieren las herramientas más importantes para su posterior desarrollo e inserción en el mundo, y donde encontrarán los medios para enfrentar las dificultades que tengan a lo largo de la vida. Es por esto que vivir en familia es un derecho fundamental para todos los niños y niñas. (p.3)

1.5 Infancia

El concepto de infancia ha tenido diferentes apreciaciones a lo largo de la historia, donde su significado depende del contexto cultural de la época. Durante los siglos IV y XV, se consideraba a la infancia como personas dependientes y de poca importancia, luego, comienza a cambiar la percepción concibiendo a niños y niñas como un objeto indefenso, ya que se hace la referencia a que son pertenencia de los adultos. En los siglos XVI y XVII, a la infancia se les reconoce como seres de bondad e inocencia, sin embargo, en el siglo XVIII se les concibe como personas que aún no han obtenido logros en sus vidas. Desde el siglo XX, estas distintas apreciaciones han evolucionado gracias al reconocimiento de los niños y niñas como personas de derechos (Jaramillo, 2007). Es por esto, que podemos decir que la infancia responde a una construcción de la sociedad, y que está históricamente situada.

Como plantea Jaramillo en 2007, “A la concepción de infancia es necesario darle la importancia y reconocer su carácter de conciencia social, porque ella transita entre agentes socializadores; la familia, como primer agente socializador y la escuela, como segundo agente que en estos tiempos”. (p.111)

Actualmente, a la infancia se le comprende como una etapa donde niños y niñas son seres con distintas características, modos de pensar y sentir, garantizándoles condiciones y oportunidades de experimentar distintas situaciones y sentimientos, además, de poder socializar y relacionarse con personas de su misma edad o mayores, de manera respetuosa y adecuada. Sin embargo, la definición de Infancia no es una sola, sino que existe un universo de definiciones de este término.

Según lo que plantea por Dahlberg, G.; Moss, G. y Pence, A.: “La infancia es una construcción social—construida tanto para los niños como por ellos mismos— dentro de un conjunto activamente negociado de relaciones sociales. Aunque la infancia es un hecho biológico, el modo de interpretarla viene socialmente determinado” (citado por Ramírez, 2007, p.11). Es por esto, que la sociedad tiene un papel esencial en el significado y valor que se le otorga a la infancia.

Desde la perspectiva de la UNICEF, la infancia corresponde al proceso en donde “el niño experimenta rápidos y profundos cambios, pues pasa de estar dotado de las capacidades elementales para la sobrevivencia y de una amplia gama de potencialidades, a dominar complejas habilidades físicas, emocionales, psíquicas, cognitivas y sociales” (2004, p.1). Por lo que esta etapa sería fundamental y decisiva en la continuidad de la vida, aun cuando se tiene en cuenta esto, los gobiernos de todo el mundo destinan a los programas de infancia menos del 2% de sus presupuestos educativos (UNICEF, 2017).

Además, la misma organización plantea que: “No invertir en la infancia tiene un costo para los países: los niños sufren un peor estado de salud, disponen de menos aptitudes de aprendizaje y sus capacidades de ingreso son limitadas” (2017, p.1). Es por esto, que la infancia debería ser más contemplada y priorizada en los programas gubernamentales y en las políticas públicas. Esto, debiera ocurrir porque los niños, niñas y adolescentes son el futuro de la sociedad, quienes sostendrán los diversos ámbitos como la educación, salud, economía, etc.

En la actualidad, en Chile existe la Ley 1668, creada en 1928, que crea un mecanismo de protección para niños, niñas y adolescentes que cometen delitos y que sus derechos habían sido vulnerados. En 1968, se modifica esta ley en algunos aspectos, como es la creación de la policía de menores, pero mantiene lo esencial de la ley de 1928. Con el pasar de los años, se han realizado modificaciones a esta ley, pero sigue siendo la que rige el accionar del Estado frente a situaciones de vulneración de derechos que puedan sufrir niños y/o niñas, pero de esta ley se ahondará más tarde.

Por el contrario a lo anterior, aún en Chile no existe un Servicio de Protección Especial y Servicio de Reinserción Juvenil, que se encargue de entregar ayuda especializada y que proteja los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Además, no existe una ley que garantice los Derechos de la Niñez, en donde el Estado genere un sistema organizado de dispositivos legales, institucionales, sociales y políticos asegurando los Derechos de los niños, y así velar por su desarrollo pleno e integral (Ponce, 2018). Es por esto, que debiera establecerse una ley que aborde los derechos de las niñas, niños y adolescentes de nuestro país.

2. Derechos del Niño

Los procesos de protección a niños y niñas tuvieron sus inicios en París el 1883, a través del Congreso Internacional de Protección a la infancia. Este fue uno de los primeros acuerdos que velaban por las necesidades de los niños y niñas. En 1919, se fundó la organización Save the Children por dos hermanas inglesas Eglantyne Jebb y Dorothy, después de unos años, se dio paso a constituir la International Save the Children Union por ellas mismas. Posteriormente, se redactó la primera Declaración de Ginebra en 1924, que establece como mandato “¡Salvemos a los niños!”, incluyendo cinco principios:

Tabla 1:

Principios Establecidos en la Declaración de Ginebra de 1924.
Principio 1: El niño debe ser puesto en condiciones de desarrollarse normalmente desde el punto de vista material y espiritual.
Principio 2: El niño hambriento debe ser alimentado; el niño enfermo debe ser atendido; el niño deficiente debe ser ayudado; el niño desadaptado debe ser radicado, el huérfano y el abandonado deben ser recogidos y ayudados.
Principio 3: El niño debe ser el primero en recibir socorro en caso de calamidad.
Principio 4: El niño debe ser puesto en condiciones de ganarse la vida, y debe ser protegido de cualquier explotación.

Principio 5:

El niño debe ser educado inculcando el sentimiento del deber que tiene que poner sus mejores cualidades al servicio del prójimo.

(citado por Tiana Ferrer, 2008, p. 96)

Precedentemente, en 1948, la Organización de Naciones Unidas (ONU) establece la Declaración Universal de los Derechos Humanos, hito importante para la humanidad, donde se consideran los derechos de niños y niñas, estableciendo que los principios enunciados en la declaración de Ginebra de 1924, sean reconocidos en la Declaración de los Derechos del Niño y Niña establecida por la ONU.

Esta última, se constituye en 1959, y proclama que niños y niñas puedan tener una infancia feliz, gozando de los derechos y libertades de las sociedades, enunciando a los padres, madres, instituciones, autoridades y gobiernos a reconocer sus derechos, y luchar por que estos sean desarrollados de manera correcta (Declaración de los Derechos del Niño, 1959). Además, admite 10 principios, estos son:

Tabla 2:

Principios Establecidos en la Declaración de los Derechos del Niño de 1959.
Principio 1 El niño disfrutará de todos los derechos enunciados en esta Declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, región, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño o de su familia.

Principio 2

El niño gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño.

Principio 3

El niño tiene derecho desde su nacimiento a un nombre y a una nacionalidad.

Principio 4

El niño debe gozar de los beneficios de la seguridad social. Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud; con este fin deberán proporcionarse, tanto a él como a su madre, cuidados especiales, incluso atención prenatal y postnatal. El niño tendrá derecho a disfrutar de alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos adecuados.

Principio 5

El niño física y mentalmente impedido o que sufra algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere su caso particular.

Principio 6

El niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, necesita amor y comprensión. Siempre que sea posible, deberá crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres y en todo caso, en un ambiente de afecto y de seguridad moral y material; salvo circunstancias excepcionales, no deberá separarse al niño de corta edad de su madre. La sociedad y las autoridades públicas tendrán la obligación de cuidar especialmente a los niños sin familia o que carezcan de medios adecuados de subsistencia. Para el mantenimiento de los hijos de familias numerosas conviene conceder subsidios estatales o de otra índole.

Principio 7

El niño tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general

y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad.

El interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término, a sus padres.

El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deberán estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho.

Principio 8

El niño debe, en todas las circunstancias, figurar entre los primeros que reciban protección y socorro.

Principio 9

El niño debe ser protegido contra toda forma de abandono, crueldad y explotación. No será objeto de ningún tipo de trata.

No deberá permitirse al niño trabajar antes de una edad mínima adecuada; en ningún caso se le dedicará ni se le permitirá que se dedique a ocupación o empleo alguno que pueda perjudicar su salud o su educación, o impedir su desarrollo físico, mental o moral.

Principio 10

El niño debe ser protegido contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquiera otra índole. Debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal, y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes.

(citado por CODHEM, 2011, p. 142-144)

Se recomienda a todas las organizaciones gubernamentales, y a las no gubernamentales, la máxima masificación de esta Declaración para el reconocimiento de los derechos de niños y niñas.

Según las consideraciones de Galvis (2009) y Fanlo (2011), las declaraciones realizadas anteriormente sobre los Derechos de Niños y Niñas, estaban situadas desde un “(...) enfoque «proteccionista y asistencial» que prevalecía con anterioridad y que consideraba al niño como objeto de derechos y deberes morales que tenían que ser ejercidos por la familia y las instituciones gubernamentales” (citado por Lozano, 2015, p.68). Es entonces, que la Convención sobre los Derechos del Niño (1989) los identifica como sujetos titulares de derecho, es decir, no solo se les debe garantizar protección, sino también exige que sean reconocidos sus derechos políticos, sociales, económicos, culturales y civiles.

Es primordial el contemplar a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y deberes , ya que desde lo jurídico se le deben garantizar estos, proclamados en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, viéndolos como personas que van adquiriendo la autonomía y siendo protagonistas de este proceso, que tienen creatividad, intereses, preferencias diversas y que adquieren responsabilidades; además, son seres con la capacidad de considerar y respetar los derechos humanos de los demás. Además, los niños, niñas y adolescentes tienen ciertos deberes, como el respeto a todas las personas, cuidado de la comunidad y de los bienes de la familia, cumplir responsabilidades escolares, comunitarias, familiares, entre otras. Sin embargo, en el artículo 7 del Proyecto de Ley de Protección de los Derechos de los NNA, se indica que: “El pleno respeto a los derechos de los niños no está, sin embargo, condicionado por el cumplimiento de los deberes del inciso anterior y, en ningún caso, el incumplimiento de éstos justificará la vulneración a sus derechos” (citado por CODENI, 2015, p.5). Es por esto, que los niños son sujetos de derechos, y nada puede incumplir estos.

Al momento de pensar en la perspectiva internacional, sin duda existen diversas normativas, y cada país cuenta con su normativa legal que busca garantizar y efectuar los puntos establecidos en la Declaración de los Derechos del Niño.

Esto se debe a que, al momento de establecerse la Convención de Los Derechos del Niño y el Comité de Los Derechos del Niño, los gobiernos de cada país, tienen la obligación de incorporar ciertas medidas que protejan y garanticen lo estipulado en la Convención. La UNICEF destaca el listado de las medidas que debe incorporar cada gobierno, con el fin de cumplir con este compromiso de protección de la infancia:

Tabla 3:

Medidas que Deben Incorporar los Gobiernos con el fin de Proteger la Infancia.
• Desarrollar un amplio programa nacional. • Crear organismos o mecanismos permanentes para facilitar la coordinación, el seguimiento y la evaluación de las actividades en todos los sectores del gobierno. • Velar por que todas las medidas legislativas sean totalmente compatibles con la Convención y, cuando proceda, con los Protocolos Facultativos, incorporando las disposiciones en las leyes nacionales y asegurando que tengan prioridad en caso de conflicto con la legislación nacional. • Involucrar a los niños en los procesos de formulación de políticas en todas las esferas gubernamentales, mediante evaluaciones de los efectos que las medidas tienen en ellos. • Analizar el gasto del gobierno para determinar la proporción de los fondos públicos que se utilizan en los niños, y garantizar que esos recursos se empleen de manera efectiva. • Procurar que se reúnan suficientes datos y se usen para mejorar la situación de todos los niños en todas las jurisdicciones. • Crear conciencia y difundir información sobre la Convención y los Protocolos Facultativos, y capacitar a todas las personas que participan en la formulación de políticas gubernamentales y trabajan con los niños o para ellos. • Promover la participación de la sociedad civil –incluidos los propios

niños– en el proceso de aplicación y fomentar la toma de conciencia sobre los derechos de la infancia.

- Crear oficinas nacionales independientes –defensores del pueblo, comisiones, centros de coordinación en las instituciones nacionales de derechos humanos o en otras instituciones– a fin de promover y proteger los derechos de los niños.

(UNICEF, s.f)

Si se quiere tener una mirada mucho más específica, de algunos puntos de estas normativas legales, que tienen diferentes gobiernos internacionales, con el objetivo de cumplir con la garantización de los Derechos del Niño. Parte de la legislación, con la que cuenta cada país en Latinoamérica, se ejemplifica, a través de un cuadro establecido en el documento “Los niños niñas y adolescentes como sujetos de derechos y responsabilidades”, creado por la CODENI:

Tabla 4:

Legislación Latinoamericana Garantizar los Derechos de Niños, Niñas y para Adolescentes	
País	Legislación
Argentina	Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
Bolivia	Código del Niño, Niña y Adolescente. Ley 2026 (octubre 1999)

Brasil	Estatuto del Niño y el Adolescente Ley 8069 (1990)
Colombia	Ley 1098 Código de la Infancia y la Adolescencia (2006)
Cuba	Código de la Familia de 1975 y Código de la Niñez y la Juventud de 1978
Ecuador	Código de la Niñez y Adolescencia, Ley 100 (2003)
El Salvador	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (marzo 2009)
Guatemala	Decreto Numero 27-2003 Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia (PINA - 2003)
Honduras	Código de la Niñez y la Adolescencia (1996)
México	Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (2000)
Nicaragua	Ley 287 Código de la Niñez y la Adolescencia (1998) (CONAPINA)
Panamá	Código de la Familia Paraguay Ley 1680/01 Código de la Niñez y la Adolescencia (2001)
Perú	Código de los Niños y Adolescentes (2000)
República Dominicana	Ley 136-03 Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de los Niños, Niñas y Adolescentes
Venezuela	Ley Orgánica para la Protección del Niño y del

	Adolescente (LOPNA) (2000)
Uruguay	Ley N 17823 Código de Niñez y Adolescencia (2004)

(2015, p.3).

3. Vulneración de Derechos en Chile

Las violaciones de los Derechos Humanos corresponden a:

Aquellos delitos que atentan contra los derechos fundamentales del hombre, en cuanto miembro de la humanidad, que se encuentran definidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y que son realizadas por el Estado -directa, indirectamente o por omisión- al amparo de su poder único. De esta manera, el Estado anula su finalidad esencial y provoca la inexistencia del estado de derecho. El sujeto o hechor de la violación de derechos humanos, es un agente del Estado, un funcionario público; persona o grupo de personas, que cuentan con la protección, consentimiento o aquiescencia del Estado. En cambio, si el Estado lo pone a disposición de la justicia ordinaria y no brinda defensa, se extenderá como un delito común. (Padilla, 2007, p. 1145)

La historia de las violaciones de los Derechos Humanos en nuestro país, iniciaron desde la invasión española en el territorio indígena. A principios del siglo XVI, donde los pueblos originarios de Chile como los Aymaras, Mapuches, Selknam, etc., sufrieron imposiciones culturales, violencias tanto físicas como psicológicas, desapariciones, torturas, incluso, en consecuencias de estas conductas, se provocó el exterminio de uno de los pueblos originarios ubicados en el sur de nuestro país. (Padilla, 2007)

A pesar de que se desconoce la existencia de violaciones de derechos humanos en el período post colonial y/o republicano, entre 1903 a 1969, ocurrieron graves situaciones de violaciones a los Derechos Humanos, estas fueron cometidas específicamente por el Estado chileno, con consecuencia de muerte, dejando alrededor de miles de víctimas. Un claro ejemplo, fue la masacre de 1907 de la Escuela Santa María de Iquique, que alcanzó una cifra de miles de

muertos, entre trabajadores, mujeres, niños y niñas, por el único motivo de manifestarse ante situaciones de desigualdad salarial y abuso entre empleadores y trabajadores. (Padilla, 2007)

Durante 1946 y 1947, en el gobierno de Gabriel González Videla, se desarrollaron iniciativas de proyectos como la Reforma Agraria, la ampliación de los Derechos de los Trabajadores, como también la inclusión a derechos civiles de mujeres, todo esto impulsado por el Partido Comunista. Este presidente, al verse amenazado por militantes de esta posición política, a base de diferencia de pensamientos, decide reagrupar su gabinete con la intencionalidad de apartar a representantes comunistas, ante estas situaciones de abuso de poder, más las constantes manifestaciones sociales por el incumplimiento de iniciativas beneficiosas para el pueblo, el año 1948 Gabriel González Videla establece la Ley de Defensa Permanente de la Democracia, o también conocida como “La ley maldita”, la cual entre sus apartados establecía:

Artículo N°1:

Se prohíbe la existencia, organización, acción y propaganda, de palabra, por escrito o por cualquier otro medio, del Partido Comunista, y, en general, de toda asociación, entidad, partido, facción o movimiento, que persiga la implantación en la República de un régimen opuesto a la democracia o que atente contra, la soberanía del país.

Artículo N°3:

Cometen delito contra el orden público y será castigados con la pena de presidio, reclusión, relegación o extrañamiento menores en su grado máximo y multas de 3.000 a 20.000 pesos, aquellos que: (...) Organicen, mantengan o estimulen paros o huelgas con violación de las disposiciones legales que rigen y que produzcan o

puedan producir alteraciones del orden público o perturbación en servicios de utilidad pública o de funcionamiento legal obligatorio o daño a cualquiera de las industrias vitales. (Ministerio del Interior, 1948, p. 3-4, 7-8)

En base a lo que acabamos de mencionar, muchas personas fueron castigadas y detenidas en la cárcel de Pisagua (centro utilizado como campo de concentración para prisioneros políticos), y se les impedía participar en funciones políticas del país, solo por desigualdades de pensamientos.

En 1973, con la muerte del presidente Salvador Allende y el golpe de estado realizado por las Fuerzas Armadas, representadas principalmente por el dictador Augusto Pinochet. Luego de una junta de gobierno, se instaura el fin al estado de derecho, decretando estado de sitio en todo el territorio chileno, instaurando toques de queda, prohibición de partidos políticos, decretos legales instaurando una nueva institucionalidad. Durante este periodo, las violaciones a los Derechos Humanos se desarrollaron de manera sistemática por parte de las fuerzas armadas, Carabineros de Chile, PDI, e incluso durante, este periodo se crearon organizaciones como la DINA (Dirección de Inteligencia Nacional), y la CNI (central nacional de informaciones), quienes entre 1973 y 1990, desarrollaban prácticas de represión como; detenciones, torturas, violaciones, secuestros, exilio, ejecuciones y desapariciones a trabajadores, estudiantes, pobladores, mujeres, niños y niñas. (Violación a los derechos Humanos, Memoria Chilena, s.f)

Entre el 13 y 16 de octubre del 2019, estudiantes secundarias y secundarios se comienzan a manifestar ante el alza del Metro de Santiago, evadiendo el pago del pasaje, saltando los torniquetes y provocando el despertar de chilenos y chilenas, quienes cansados y cansadas de las desigualdades, inician un estallido social el 18 de octubre, protestando, organizándose y marchando sin un posicionamiento político pero, con la misma finalidad, mejoras en la educación, salud, el fin a las desigualdades sociales, un cambio constitucional, y el término del modelo económico Neoliberal que fue instaurado bajo el Régimen Militar, y del cual nos regimos hace más de 30 años. Por las protestas desarrolladas, el presidente Sebastián Piñera,

decide decretar Estado de Emergencia, lo cual permite que militares salgan a la calle y se decrete toque de queda, con la finalidad de controlar y calmar la situación. Sin embargo, las personas comienzan a reunirse en Plaza Italia, la cual a través de la rebelión social es denominada Plaza dignidad, donde se encuentran con represión y el uso desmedido de armas no letales por parte de Carabineros. Según lo establecido por la ONU en su Informe sobre la misión a Chile, donde en su apartado: “Violaciones de las normas y estándares internacionales sobre el uso de la fuerza”, establecen que:

La ACNUDH considera que, en su actuación, Carabineros y el Ejército no han adherido a las normas y estándares internacionales de derechos humanos relacionados con la gestión de las asambleas y el uso de la fuerza. Esto a pesar del hecho de que las regulaciones internas, en particular, las de Carabineros de Chile, reflejan estos estándares (...) una variedad de fuentes indica que, durante un número significativo de protestas, Carabineros utilizó fuerza no letal cuando la manifestación fue pacífica, con el objetivo aparente de dispersar la manifestación o evitar que los participantes llegaran al punto de reunión. (Naciones Unidas Derechos Humanos, 2019, p. 9)

La información recopilada por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, también evidencia que Carabineros ha incumplido de forma reiterada, con el deber de distinguir entre grupos violentos y manifestantes pacíficos. La ACNUDH, ha recibido numerosos y constantes relatos que señalan el incumplimiento de métodos de dispersión de uso gradual a progresivo. Asimismo, se ha recibido información que indica que en estos casos se ha recurrido de forma mínima al diálogo, la contención y a métodos disuasivos. Se observó una falta de advertencia sobre el uso inminente de la fuerza en un gran número de casos. La ACNUDH también ha observado que ha existido un uso innecesario y desproporcionado de armas menos letales, como el uso de escopetas antidisturbios durante protestas pacíficas y/o fuera del contexto de enfrentamientos violentos entre manifestantes y Fuerzas Armadas.

Resultando así, un gran número de personas heridas, entre ellas manifestantes y transeúntes. (Naciones Unidas Derechos Humanos, 2019) Incluso, se debe mencionar que 331 personas fueron víctimas de lesión o trauma en sus ojos, 21 sufrieron la pérdida de uno de los globos oculares y dos personas perdieron la visión de ambos ojos por uso desmedido de armas antidisturbios por parte de Carabineros de Chile. Además, durante este período fallecieron 33 personas, sin embargo, hasta el día de hoy se desconoce el porqué de sus muertes.

Debemos mencionar que la mayoría, de las violaciones de derechos humanos ocurridas en el territorio chileno, han iniciado por diferencias de pensamientos políticos o manifestaciones ante las desigualdades sociales. Estos hitos importantes deben ser considerados por las nuevas generaciones, para que así no vuelvan a ocurrir ni torturas, ni asesinatos de nuestras y nuestros compatriotas.

3.1 Vulneración derechos de niños y niñas en Chile.

Con el pasar de los años, nuestro país se ha encontrado en la mira de diversas organizaciones, por las reiteradas violaciones a los Derechos Humanos, y sobre todo las sucesivas violaciones a los Derechos de los Niños y Niñas por parte del Estado chileno, a pesar de las políticas públicas elaboradas a favor de la infancia y de la adolescencia, es por esto mismo que se han realizado diversas investigaciones en torno a esto.

Si bien, nuestro país se involucró con la Convención de los Derechos del Niño el 13 de agosto del año 1990, es en el año 2016 que se solicita una investigación para conocer la situación que viven los niños, niñas y adolescentes que se encuentran alejados de sus familias en residencias pertenecientes al SENAME. Es por esto, que el Comité de Derechos del Niño visitó al Estado parte, para desarrollar esta indagación, en donde se conoció la perspectiva de diferentes personajes relacionados al Servicio Nacional de Menores, entre estos, el Ministro de Justicia y

Desarrollo Social, Directora de SENAME, presidente de la Corte Suprema, Directora del Consejo Nacional de la Infancia, Diputados, Senadores, etc. (ONU, 2018).

En este informe, presentado por la Organización de las Naciones Unidas, se plantea que realmente existe la violación a los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias con dependencia directa e indirecta de SENAME. Además, expone que estas son de carácter sistemáticas y graves (ONU, 2018). En dicho informe se explica que muchos de los niños, niñas y adolescentes en estos contextos presentan carencias económicas, y esta es la principal razón por la que están ahí, siendo que el Estado debe brindarles la ayuda económica necesaria a la familia, para mantener la tutela del niño, niña o adolescente, sin embargo, esto no se cumple y se llega a la institucionalización, sin buscar otras medidas.

En el Artículo N°3.1 de la Convención de los Derechos del Niño (1989) se establece que : “Todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.” (citado por UNICEF, s.f). Y es por esto, que la separación de un niño y su familia debe ser la última alternativa; sin embargo, en Chile, se reconoció que los jueces no consideran otras opciones, ni informan a las familias de otras formas de frenar la vulneración de derechos, y así impedir llegar a la separación entre NNA y sus familias. Además, al momento de llevar a un menor a una residencia, el establecimiento no está obligado a realizar una evaluación, también, se separa a hermanos sin considerar los intereses de los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte en la Convención de los Derechos del Niño, en el Artículo N°3.3. Se establece que:

Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de

seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada. (citado por UNICEF, s.f)

Respecto a lo planteado previamente, el Comité de los Derechos del Niño al realizar su informe sobre las violaciones a los derechos del niño en Chile, establece que dichas residencias muchas veces no se encuentran en el estado idóneo, deterioradas, con infraestructuras de mala calidad, con déficit en el aspecto de la seguridad, sobrepoblación, e insuficiencia en los servicios higiénicos. Además, se expone que los recursos humanos son insuficientes, tanto los educadores de trato directo (ETD), quienes se encargan de las labores de cuidado, como de profesionales, lo que conlleva a la ausencia de atención especializada, necesaria para los niños, niñas y adolescentes. Es por lo que se incumple con la normativa, y se viola el artículo N°3.3.

El Artículo N°9 de la Convención de los Derechos del Niño se establece que:

Tabla 5:

Punto del Artículo 9 de la Convención de los derechos del niño.
1. Los Estados Partes velarán por que el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva de revisión judicial, las autoridades competentes determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria en el interés superior del niño. Tal determinación puede ser necesaria en casos particulares, por ejemplo, en los casos en que el niño sea objeto de maltrato o descuido por parte de sus padres o cuando éstos viven separados y debe adoptarse una decisión acerca del lugar de residencia del niño.
2. En cualquier procedimiento entablado de conformidad con el párrafo 1 del presente artículo, se ofrecerá a todas las partes interesadas la oportunidad de participar en él y de dar a conocer sus opiniones.

3. Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.

4. Cuando esa separación sea resultado de una medida adoptada por un Estado Parte, como la detención, el encarcelamiento, el exilio, la deportación o la muerte (incluido el fallecimiento debido a cualquier causa mientras la persona esté bajo la custodia del Estado) de uno de los padres del niño, o de ambos, o del niño, el Estado Parte proporcionará, cuando se le pida, a los padres, al niño o, si procede, a otro familiar, información básica acerca del paradero del familiar o familiares ausentes, a no ser que ello resultase perjudicial para el bienestar del niño. Los Estados Partes se cerciorarán, además, de que la presentación de tal petición no entrañe por sí misma consecuencias desfavorables para la persona o personas interesadas.

(citado por UNICEF, s.f)

En lo que respecta a este derecho, se puede decir que en Chile se viola el Artículo N°9 de la Convención de los Derechos del Niño, porque al momento en que el niño, niña o adolescente hace ingreso a una residencia, no se le ofrece a toda la familia ser parte del proceso, no se realiza una búsqueda extensa de la red familiar para impedir el ingreso a la residencia, no se toman medidas para que los niños al ser alejados de sus padres puedan restituir sus conceptos de familia. Además, en Chile no existen lineamientos para que los infantes sean reintegrados a su familia y participen en esta.

Respecto al Derecho a la Educación que se establece en el Artículo N°28, de la Convención de los Derechos del Niño, que debe ser garantizado en Chile, se plantea que:

1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, deberán en particular:

- a) Implantar la enseñanza primaria obligatoria y gratuita para todos
- b) Fomentar el desarrollo, en sus distintas formas, de la enseñanza secundaria, incluida la enseñanza general y profesional, hacer que todos los niños dispongan de ella y tengan acceso a ella y adoptar medidas apropiadas tales como la implantación de la enseñanza gratuita y la concesión de asistencia financiera en caso de necesidad;
- c) Hacer la enseñanza superior accesible a todos, sobre la base de la capacidad, por cuantos medios sean apropiados;
- d) Hacer que todos los niños dispongan de información y orientación en cuestiones educacionales y profesionales y tengan acceso a ellas;
- e) Adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar. (citado por UNICEF, s.f)

Según lo que informa el Comité de Derechos del Niño, es que en Chile este derecho se vulnera, debido a que hay una falta en las medidas particulares, e inadecuada preparación de personal o escasez de personal, como profesores u otros para trabajar la vulnerabilidad emocional, física y psicológica de los niños, niñas y adolescentes. También, en nuestro país no se toman medidas para que los niños tengan igualdad de condiciones en el contexto educacional.

4. Institucionalización de niños.

Goffman, define “institución como establecimiento social; como este lugar, edificio, donde se desarrolla a nivel formal una actividad concreta” (citado por Domenech et al. s.f, p. 23). Este mismo, plantea la idea de que:

Toda institución absorbe parte del tiempo y del interés de sus miembros y les proporciona, en cierto modo, un mundo propio, tiene, en síntesis, tendencias absorbentes... la tendencia absorbente o totalizadora está simbolizada por todos los obstáculos que se oponen a su interacción social con el exterior y al éxodo de sus miembros, y suelen adquirir forma material: puertas cerradas, muros, rejas, etc. (citado por Ferreyra et al. 2013, p. 6)

En una primera instancia, el concepto de “institucionalización” nace como una herramienta para la restitución de los derechos de la niñez, en el marco de la protección integral de todos los niños, niñas y adolescentes.

Esto surge como respuesta, cuando las familias se encuentran imposibilitadas de brindarles los recursos necesarios para su crecimiento, o que, por otras razones, atentan contra su debido desarrollo (por ocurrir hechos de violencia o abuso). Cuando es visualizada esta vulneración a la infancia, son intervenidos e insertados dentro del sistema de acogida brindado principalmente por el Servicio Nacional de Menores, y otras fundaciones de nuestro país. Dando paso al concepto de institucionalización. Es decir, “la institucionalización implica que los niños, las niñas y los adolescentes (que no necesariamente tienen antecedentes penales), ingresen a este sistema para evitar un daño que les provoca su propio entorno familiar.” (Herrera y Shae, 2016, p.39)

Según lo que plantean Herrera y Shae en el año 2016, la institucionalización busca proteger a los niños, niñas y adolescentes que se han visto vulnerados en sus contextos familiares, y el

Estado es el encargado de garantizar la restitución y protección de los derechos, además, de buscar que los NNA no pierdan el significado, ni el sentido de la familia.

Sin embargo, Goffman describe que:

Desde el momento del ingreso se priva al interno de las posibilidades y de los objetos que definen o recogen su identidad. Pierde individualidad y privacidad. El trabajo de este autor es una buena descripción de cómo los internos de las instituciones sociales se ven obligados a aceptar las definiciones de su identidad generadas por otros. (citado por Domenech et al. s.f, p. 24)

Exponiendo, las problemáticas que se pueden generar en base a la institucionalización.

Si tomamos la perspectiva histórica de la institucionalización de los NNA, viene desde hace muchos años atrás. Claro que su función se basó en el asistencialismo, principalmente atendiendo a los niños más pobres de la sociedad, brindándoles ayuda con las necesidades básicas. Sin embargo, hoy en día no solo cumple un rol asistencialista, sino que también se encarga de apoyar el sistema judicial, a través de la protección de la infancia y cumplimiento de medidas judiciales dictadas hacia menores de edad, como es el caso de Chile.

A mediados del siglo XX, la historia de la niñez alcanza un punto de alta intensidad, con la Declaración de los Derechos del Niño aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Ésta insta al niño como sujeto de derecho. De aquí en adelante, el desarrollo y socialización de la infancia y su protección, no se ampara solamente en la acción de unos pocos, sino que se habilitan e instituyen medidas jurídicas que comprometen y responsabilizan a los Estados.

Sin embargo, “La intervención del aparato estatal, materializa la protección en la institucionalización y dicha protección se cristaliza como control sobre la infancia.” (De la Iglesia, Matilde, & Di Iorio, Jorgelina, 2006, pág. 22) Esto sustentando las limitaciones de libertad de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en estas instituciones, y de los mismos Derechos del Niño, como es el tener derecho a una familia, ya que ese no es el rol del organismo.

Según Lourau (1970), una institución cuenta con una organización propia donde encontramos una jerarquía: el directivo, los profesionales (psicopedagogos, asistentes sociales, fonoaudiólogos), maestros y cuidadoras. Cada una de ellas cumple su función específica, donde el más cercano a estos niños es el último en la jerarquía. Destacando que en estas instituciones se carecen de personas que cumplan un rol materno o paterno.

Sumándole a esto, que la modalidad de funcionamiento de las instituciones provoca una serie de efectos imborrables en los sujetos que formaron parte de estos. Esto se ve reflejado en un estudio realizado por la UNICEF, donde se concluyó, que:

Una institucionalización precoz y prolongada tiene efectos perjudiciales sobre la salud y el desarrollo físico y cognitivo del niño, que pueden llegar a ser irreversibles. En términos generales se ha señalado que por cada tres meses que un niño de corta edad reside en una institución pierde un mes de desarrollo. (citado por Herrera y Shae, 2016, p.54)

4.1 Institucionalización de niños, niñas y adolescentes en Chile.

Luego de que Chile en el año 1990 ratifica la Convención de los Derechos del Niño, asumió la tarea de proteger a los niños, niñas y adolescentes de nuestro país, cuando sus vidas estén en

situaciones de riesgo o estén siendo vulnerados, y es en esta convención en donde los niños comienzan a observarse como sujetos de derechos. Es en esta, donde se establece el derecho de los niños a ser educados y criados por sus familias, o por familiares indirectos o una familia sustituta. Sin embargo, en Chile la institucionalización se vio como una forma factible de entregar bienestar a los niños (Benitez, 2012).

Como el Estado debe ser el protector y garante de los Derechos del Niño, se crea una institución a cargo de esto, que es el Servicio Nacional de Menores (SENAME). Dicha institución establece residencias como forma de protección a la infancia y para restituir de forma integral los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes. Es decir, en Chile la institucionalización se ve como una forma de recomponer y restituir los derechos de los NNA que han sido vulnerados en sus familias, y es por eso, que es el Estado el que se hace cargo para entregarles la protección necesaria, y debiese ser esta entidad la que fortalezca las herramientas de los padres para que se responsabilicen de la crianza de sus hijos o hijas. Debido a esto, en nuestro país se ha visto la institucionalización como una opción más factible que el mejorar la situación por la que los NNA se ven vulnerados.

Desde el punto de vista de Benitez, la institucionalización en Chile:

Se caracteriza como excepcional y transitoria, pues constituye el último recurso para garantizar desde el Estado la protección de los niños gravemente vulnerados. Durante el tiempo que un niño permanece en la institución debiesen llevarse a cabo a lo menos dos tareas: la restitución de los derechos vulnerados y en la reintegración de vivir en el seno de una familia. (2012)

Esto quiere decir, que durante el periodo en el que el niño permanezca en la residencia, sea un periodo largo o corto, el estado debe asegurar una vida de calidad y un desarrollo de manera integral., en donde se contemplen las necesidades psicológicas, sociales y físicas.

En cuanto a lo que expone la Ley 20.032, al momento de la institucionalización de un niño, niña o adolescente en una residencia de menores:

El trato digno evitando la discriminación y la estigmatización de los sujetos de atención y de su familia. Deberán recibir en todo momento y en todo medio el trato digno que corresponda a toda persona humana. Particular cuidado se deberá tener en las medidas, informes o resoluciones que produzcan efecto en las decisiones de separación familiar” (Ministerio de Justicia, Artículo 1, 2005)

El encargado de dar la orden de institucionalizar a niños, niñas y adolescentes por protección de derechos, es el Tribunal de Familia, sin embargo, el responsable de regular el proceso es el Servicio Nacional de Menores.

5. SENAME y Legislación.

En Chile, en el año 1979, nace el Servicio Nacional de Menores (SENAME), a través del Decreto de Ley N° 2.465. La finalidad de esta institución es “contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes y a reinserter en la sociedad a los adolescentes que han infringido la ley.” (SENAME, 2011) También, se encarga de regular y controlar los procesos de adopción en Chile. SENAME es dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, además, es colaborador del Sistema Judicial en el país.

Este organismo, tiene como misión asistir, proteger, promover, prevenir y restituir los derechos de niñas, niños y adolescentes que han sido vulnerados, siendo derivados a SENAME por los tribunales de Familia. También, se debe encargar de reinserter socialmente a jóvenes de 14 a 17 años que han sido infractores de la ley, los cuales de acuerdo a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente son derivados por tribunales a diversos programas. Para cumplir con lo establecido en su misión, SENAME cuenta con programas y proyectos de atención directa, como también con una red de colaboradores (a quienes se les otorgan estos permisos a través de postulaciones a licitaciones públicas). (SENAME, 2020).

Además, SENAME establece Objetivos Estratégicos que debe brindar. Estos son:

Tabla 6:

Objetivos Estratégicos establecidos por SENAME 2019-2022
Articular un sistema de protección y restitución de derechos que procure el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes, satisfaciendo las necesidades de protección y

reparación, y que cuente con adecuada cobertura territorial.
Mejorar la inclusión social de los jóvenes que han entrado en conflicto con la ley, articulando territorialmente a diversos actores para generar una oferta programática de calidad, que sea pertinente a sus necesidades de reinserción educativa, laboral y/o social.
Rediseñar la oferta de cuidados alternativos y de programas ambulatorios con estándares que aseguren la efectiva protección y reparación de los niños, niñas y adolescentes.
Procurar la mejora continua de los modelos técnicos de operación, tanto del sistema de protección y restitución de derechos como de inclusión social de jóvenes en conflicto con la ley, estableciendo estándares de calidad y mecanismos de evaluación que retroalimenten la gestión de los centros de administración directa, de los organismos colaboradores y del intersector.
Desarrollar un proceso de planificación estratégica, alineamiento organizacional y gestión del cambio que prepare a la institución y a sus personas para el proceso hacia dos nuevos y modernos servicios, que promueva una cultura de mérito y colaboración con el fin de cumplir la misión institucional.
Mejorar la gestión y el desarrollo de las personas al interior del servicio, con el fin de contar con el capital humano idóneo para los nuevos desafíos institucionales, y aumentar su compromiso y aporte al logro de los objetivos.

Optimizar el desempeño institucional por medio del desarrollo de servicios de soporte eficaces y eficientes, que permitan contar con sistemas de información de calidad, procesos y flujos de trabajo expeditos y herramientas tecnológicas pertinentes.

(SENAME, 2020)

Se debe mencionar, que en el año 1990 Chile firmó uno de los documentos de las Naciones Unidas llamado Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño. Esto es importante mencionar, ya que el trabajo que desarrolla SENAME se basa en los derechos que contiene este tratado internacional. (SENAME, 2011).

Cuando hablamos de Organismos Colaboradores, nos referimos a personas jurídicas sin fines de lucro, es decir organizaciones, fundaciones u otros que tengan como objetivo cumplir el rol de atención y cuidado a la niñez, a través de distintas acciones, programas, centros residenciales, oficinas de protección y diagnósticos. Estos, deben ser reconocidos por el Director Nacional de SENAME respecto a ámbitos establecidos en la Ley 20.032. También podrán ser colaboradores acreditados personas naturales, personas comunes, para el solo efecto de desarrollar líneas de acción diagnósticas, lo cual son asesorías y atenciones en el ámbito psicosocial. (Ministerio de Justicia, Artículo N°4, 2005).

Esta institución se rige bajo un sistema de legislaciones, como el Decreto de Ley N° 2.465 promulgado en 1979, donde se instaura la creación de SENAME, el rol y funcionamiento del organismo, además, establece entre sus apartados los objetivos y funciones de esta institución, en su Artículo N°1:

Créase el Servicio Nacional de Menores como un organismo dependiente del Ministerio de Justicia, encargado de contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley penal, de conformidad al artículo 2º de esta ley. Para dicho efecto, corresponderá especialmente al SENAME diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de dichos niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar, supervisar y fiscalizar, técnica y financieramente la labor que desarrollen las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.

Para los efectos de esta ley, se entiende por niño, niña o adolescente toda persona menor de dieciocho años de edad. Las referencias que en esta ley se hacen a los menores deben entenderse hechas a los niños, niñas y adolescentes. Ello será sin perjuicio de las disposiciones que establezcan otra edad para efectos determinados. (Ministerio de Justicia, 1979)

SENAME, dirigirá especialmente su acción a niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos en ámbitos como: la falta de una persona idónea que se haga cargo de su cuidado personal, acciones que vulneren sus derechos, conductas que pongan en peligro su integridad tanto física como mental y también, se encarga de prevenir situaciones de vulneración. Además, esta institución también considera como sujetos de atención a adolescentes que hayan infringido la ley y se les haya establecido una medida de privación de libertad o no privativa, decretada por el tribunal competente. (Artículo N°2, 1979)

En otro de los artículos de este Decreto de Ley, se establece que, SENAME debe proponer al Ministerio de Justicia planes y programas que estén destinados a prevenir situaciones de

vulneración, y en caso de su existencia remediarlas, con el objetivo de que los niños, niñas y adolescentes cuenten con un desarrollo integral que atienda a sus necesidades. También, debe crear Centros de Internación Provisoria y Centros de Rehabilitación Conductual, que deben ser administrados directamente por esta red. (Artículo N°3, 1979).

Además, en los otros artículos que integran este Decreto de Ley se habla sobre la Dirección Nacional, donde se menciona que esta dirección estará a cargo de un Director Nacional, quien debe dirigir, planificar, coordinar, vigilar el funcionamiento de este servicio. Del Director Nacional dependerán tanto los departamentos de trabajos, (Departamento jurídico, técnico, de administración y finanzas y de auditoría) como también, las direcciones regionales, que están bajo la dirección del Director Regional, quien se encargará de dirigir el ámbito administrativo, técnico y orgánico de las residencias de menores; como de los servicios de prevención, protección y rehabilitación que se encuentren en la región de la cual es responsable.

Otra ley importante de mencionar es la N° 20.032, publicada en 2005, en esta se establece el Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la red de Colaboradores de SENAME y su Régimen de Subvención. En su artículo N°1 determina:

Las disposiciones de esta ley tienen por objeto establecer la forma y condiciones en que el Servicio Nacional de Menores, en adelante SENAME, subvencionará a sus colaboradores acreditados. Asimismo, determinan la forma en que el SENAME velará para que la acción desarrollada por sus colaboradores acreditados respete y promueva los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención y se ajuste a lo dispuesto en esta ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la labor que ellos desempeñan. (Ministerio de Justicia, 2005)

Respecto a la acción de SENAME y sus colaboradores acreditados, se basan en diversos principios, algunos de estos se encuentran en el Artículo N°2, en los numerales 1, 4 y 8 respectivamente:

El respeto, la promoción, la reparación y la protección de los derechos humanos de las personas menores de dieciocho años contenidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y las leyes dictadas conforme a ellos, asegurando las condiciones que otorguen el necesario bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad.

La transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman la subvención, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el SENAME deberá supervisar, fiscalizar y evaluar periódicamente la ejecución y resultado de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados, en los ámbitos técnicos y financieros, y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño.

Objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda. Las orientaciones técnicas a las que se refiere el reglamento de esta ley establecerán, a lo menos, los requisitos, prestaciones mínimas y plazos que deberán cumplir tanto el Servicio como los colaboradores acreditados para asegurar el cumplimiento de este principio. (Ministerio de Justicia, 2005)

En esta misma ley, se establece que el Servicio Nacional de Menores podrá subvencionar distintas líneas de acción, entre ellas las oficinas de protección de los derechos del niño, niña y adolescente, centros Residenciales, Programas y Diagnóstico.

Respecto a las oficinas de protección, son instancias de atención ambulatoria de carácter local, cuya finalidad es realizar acciones de protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, contribuyendo de las condiciones y el reconocimiento cultural de la infancia y el respeto por esta.

Los programas son un conjunto de actividades que pueden ser consideradas como planes de atención, hay una variedad de estos y pueden ser desarrollados en conjunto a otra línea de acción establecida por SENAME. Algunos programas expuestos en la Ley 20.032, son:

- Programa de protección de Derechos: Son destinados a ofrecer al niño, niña o adolescentes atención ambulatoria para la reparación o restitución de sus derechos, a través de una adecuada protección. Dentro de este programa encontramos el Programa de Protección General, que busca restituir y reparar los derechos del niño, niña y adolescente, pero sin requerir una intervención especializada. También, encontramos los Programas de Protección Especializada, que otorgan una intervención reparatoria de manera especializada, frente a situaciones de gravedad respecto a vulneraciones de derechos, como el maltrato infantil, consumo de drogas, abandono, abuso, etc. Por último, dentro de este mismo ámbito encontramos el Programa de Fortalecimiento Familiar, que tiene como finalidad consolidar la capacidad de los padres, madres o cuidadores que se harán responsables del niño, niña o adolescente, mientras se encuentre bajo el cuidado de un centro residencial.
- Programa de Reinserción para Adolescentes Infractores a la Ley Penal: Está establecido para ejecutar acciones que la ley encomiende a SENAME respecto a infracciones de ley realizadas por un adolescente, responsabilizándolo por sus conductas.

- Programa de Prevención: Su finalidad es prevenir situación de vulneración que afecten al niño, niña o adolescente en el ámbito familiar, escolar y comunitario.
- Programa de Promoción: Este programa debe promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como también a quienes tengan un contacto directo con ellos.
- Programa de Familias de Acogida: Son programas donde niños, niñas o adolescentes que han sufrido vulneraciones de derechos en su medio familiar, puedan acceder a familias de acogida que puedan trabajar en la restitución de los derechos.
- Programa de Emergencia: Ayudan a los distintos colaboradores acreditados de SENAME, ante situaciones de catástrofes que alteren la normalidad de atención a niños, niñas y adolescentes.

Otra línea de acción de SENAME, son los Centros Residenciales, estos tienen la finalidad de atender a niños, niñas y adolescentes separados o privados de su medio familiar por diversas situaciones que hayan afectado a sus derechos. Dentro de ellos, se clasifican los Centros de Diagnóstico, que debe proporcionar atención urgente y de forma transitoria a los sujetos que necesiten un diagnóstico o ser separados de su medio familiar mientras se adopta una medida de protección, deben entregar alojamiento, alimentación, abrigo, apoyo afectivo y psicológico, y satisfacer las necesidades que requieren estos NNA.

Por otro lado están las Residencias, las cuales son centros destinados a proporcionar a niños, niñas y adolescentes todas las atenciones necesarias, ya que estos son separados de su medio familiar por diversas situaciones; esto se debe generar de manera estable y se debe otorgar alojamiento, alimentación, recreación, estimulación, apoyo afectivo y psicológico como también accesos a servicios de educación y salud, para así otorgarle un bienestar en su desarrollo.

Por último, se encuentra el Diagnóstico, que es la asesoría y labor desarrollada respecto al ámbito psicosocial, a través de informes de niños, niñas y adolescentes de centros residenciales, y este es desarrollado por agentes externos.

En el ámbito de subvención, según esta Ley, SENAME llamará a concursos de proyectos referentes a las líneas de acción; cada concurso se registrará bajo bases administrativas que dispone SENAME. Dentro de las bases se deberá atender:

- La idoneidad, oportunidad y calidad de la propuesta técnica de intervención orientada a la reparación y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

- La propuesta de gestión de redes para el acceso oportuno a las prestaciones de educación y salud de los niños, niñas y adolescentes.

- En el caso de centros de residencias, se incluirán las acciones tendientes a la revinculación familiar o la búsqueda de una medida de cuidado definitivo con base familiar. (Ministerio de Justicia, Artículo N°25, 2005).

Cuando los convenios son aceptados o celebrados como lo determina SENAME, los Colaboradores Acreditados deberán estipular, la línea de acción subvencionada (el tipo de proyecto o programa escogido a trabajar), los objetivos específicos esperados para evaluar su cumplimiento (esto debe ser desarrollado tanto por los mecanismos de SENAME como por los colaboradores), la subvención que corresponda a pagar, el número de plazas con derecho a subvención, la forma de pago y las cláusulas de revisión del número de plazas, el plazo del convenio y el proyecto presentado por el colaborador que forma parte del convenio. Los

convenios entre SENAME y sus Colaboradores serán de 3 años respecto a las Oficinas de Protección y Diagnósticos, y 5 años para Centros Residenciales y Programas. Se debe mencionar, que serán evaluados anualmente por SENAME y que a los organismos colaboradores acreditados se les solicitará un plan de trabajo respecto al periodo.

La subvención otorgada por SENAME a los colaboradores acreditados se entenderá como Unidad de Subvención SENAME (USS), y el valor de esta varía cada año. El monto de subvención que se otorgará, considerará los siguientes criterios: La edad de los niños, niñas y adolescentes, como también la discapacidad en el caso de que alguno pudiera presentar, la complejidad que el proyecto pretende abordar, los costos de los recursos humanos y materiales que se incluirán en los proyectos, y también la cantidad de personas que se atenderán. Se debe mencionar, que la subvención otorgada corresponderá a la línea de acción del proyecto, es decir, la cantidad monetaria puede variar según la atención que se entrega. (Ministerio de Justicia, Artículo N°29, 2005)

Por otro lado, la evaluación de los convenios debe verificar distintos ámbitos, algunos son:

La calidad de la atención que reciben los menores de edad y sus familias, el estado de salud y de educación de los niños, niñas y adolescentes que en ella residan, y las condiciones físicas del centro de residencia, en su caso.

La administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención, de conformidad con los fines para los cuales aquella se haya otorgado, según la línea de acción subvencionable que corresponda. (Ministerio de Justicia, Artículo N°36, , 2005).

También, en ámbitos evaluativos se considerarán criterios objetivos mínimos, entre ellos encontramos el otorgar un trato respetuoso y de manera digna a los niños, niñas y adolescentes, realizar una revinculación con la familiar, dar acceso y asistencia oportuna a prestaciones de

educación y salud, y uno de los aspectos más importante es que las intervenciones ejecutadas por los colaboradores se oriente a la restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Si los organismos colaboradores no presentan los informes anuales, no se otorgará subvención, de igual forma, dentro de esta ley se determinan algunos aspectos que pueden considerarse como término de convenios, como el no cumplimiento de los objetivos del proyecto, cuando no se estén respetando los derechos de las niñas, niños y adolescentes, o también cuando el personal del proyecto figure como inhabilitado para trabajar con menores de edad.

La información presentada anteriormente, corresponde a datos actualizados y modificados por la Ley 21.140, esta: “modifica la Ley N° 20.032, que establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención y el decreto Ley N° 2.465, del año 1979, del Ministerio de Justicia, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica”. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019)

Actualmente, SENAME está bajo la dirección de la Socióloga Rosario Martínez Marín, sin embargo, hay encargados regionales que deben velar por que se cumpla lo establecido por SENAME.

Cabe mencionar, que durante este último tiempo este servicio ha sido criticado por la sociedad en general, esto surge por la variedad de testimonios sobre desprotecciones y vulneraciones de los derechos de niñas, niños y adolescentes que han estado bajo la protección de SENAME, estableciéndose que esta red vulnera y no atiende a las necesidades de la niñez institucionalizada.

Es importante mencionar, que el Servicio Nacional de Menores se divide por departamentos de trabajo para niños, niñas y adolescentes, estos son los Departamentos de Protección, de Adopción, y de Justicia Juvenil.

5.1 Justicia Juvenil

En relación al Departamento de Justicia Juvenil, tiene por objetivo el diseño, desarrollo y disposición de prestaciones en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA 20.084) para jóvenes entre los 14 y 18 años de edad que han entrado en conflicto con la ley, con el fin de contribuir a su plena integración social, conforme a los estándares definidos por esta. Esto se desarrolla a través de redes de centros y programas ejecutados por SENAME u organismos colaboradores, que actúan con el propósito de generar distintos programas de calidad, que sean pertinente para reinserir de manera educativa, laboral y social a niños, niñas y jóvenes infractores de la ley. Es entonces, que el Departamento de Justicia Juvenil se encarga de elaborar y establecer el marco y las orientaciones técnicas para una intervención de calidad.

Respecto a las normativas, el sistema de justicia juvenil se acoge a la Ley 20.084 la cual:

Regula la responsabilidad penal de los adolescentes por los delitos que cometan, el procedimiento para la averiguación y establecimiento de dicha responsabilidad, la determinación de las sanciones procedentes y la forma de ejecución de éstas. En lo no previsto por ella serán aplicables, supletoriamente, las disposiciones contenidas en el Código Penal y en las leyes penales especiales (Ministerio de Justicia, Artículo 1, 2005).

Otra disposición general, corresponde al interés superior del adolescente. En todas las actuaciones judiciales o administrativas relativas a los procedimientos, sanciones y medidas aplicables a los adolescentes infractores de la ley penal, se deberá tener en consideración el interés superior del adolescente, que se expresa en el reconocimiento y respeto de sus derechos. En la aplicación de la presente ley, las autoridades tendrán en consideración todos los derechos y garantías que les son reconocidos en la Constitución, en las leyes, en la Convención sobre los

Derechos del Niño y en los demás instrumentos internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes. (Ministerio de Justicia, Artículo 2, 2005)

Cuando han sido establecidas las sanciones, se construye un plan de intervención individual, que es aprobado judicialmente, con la intención de disminuir la posibilidad de reincidencia y apoyar la reinserción social. Este plan va siendo evaluado judicialmente y a medida de su desarrollo puede determinar la sustitución de la pena, remitiendo o disminuyéndola.

En la red de Justicia Juvenil, podemos encontrar diversos programas de medidas y sanciones, entre ellos se encuentran los centros privativos de libertad, como: Centros de Internación Provisoria, Centros de Régimen Cerrado, y Centros Semicerrados. Por otro lado, están las acciones no privativas de libertad, aquí se encuentran los programas de salidas alternativas, las medidas cautelares ambulatorias, Programa de Libertad Asistida, Programa de Libertad Asistida Especial y el Programa Servicios en Beneficio de la Comunidad y Reparación del Daño. Por último, estas sanciones se pueden cumplir a través de programas de apoyo complementario, como los de apoyo psicosocial para la reinserción educativa, apoyo socioeducativo para adolescentes privados de libertad en el medio libre, y por último programas de intermediación laboral.

Finalmente, se debe considerar que el rango de edad de quienes son considerados imputados por el sistema judicial juvenil, es desde los 14 a los 18 años de edad.

5.2 Protección

El Departamento de Protección de Derechos, tiene como objetivo “contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos” (SENAME, 2020). Esto se orienta a proteger a quienes se encuentren en el rango

de edad de 0 a 18 años en situaciones de vulnerabilidad o riesgo social que estén comprometiendo su desarrollo.

Respecto al ámbito normativo, Chile se interesa en los cuidados y protecciones de los menores por la Convención de los Derechos del Niño (1989). Además, comienza a crear leyes que otorgan las acciones de protección a los menores, una de ellas es la Ley de creación juzgado de familia (Ley 19.968), específicamente, en el Título II “competencias de los juzgados de familia”, en los Artículos 7 y 8 se determina que corresponderá a los juzgados conocer y resolver de acorde a las siguientes materias de protección hacia los menores. El juez, mediante resolución fundada, podrá decretar las medidas que sean necesarias para proteger a los menores de edad gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos. El podrá determinar el ingreso a:

Programas o acciones de apoyo, reparación u orientación a los menores de edad, a sus padres o a las personas que lo tengan bajo su cuidado, para enfrentar y superar la situación de crisis en que pudieren encontrarse, e impartir las instrucciones pertinentes, y disponer el ingreso del menor de edad en un Centro de Tránsito o Distribución, hogar sustituto o en un establecimiento residencial. (Olguín, M., 2018)

De igual forma, deja evidenciado que las medidas de internación en un establecimiento de protección será en aquellos casos donde sea indispensable la separación con su contexto familiar, determinando que será de forma temporal, sin embargo, será revisada cada seis meses a través de informes solicitados a los recintos de protección, sobre avances de acorde a las relaciones con sus familiares y cuidadores, o como también a la evolución del NNA. Aun así, el tribunal cuenta con la libertad de dejar sin efecto estas decisiones en cualquier momento. (Ministerio de Justicia, Ley 19968, 2004)

Este departamento, para abordar el sistema de protección, constituye centros de atención dependientes de SENAME y de organismos colaboradores, que tienen como finalidad recuperar los derechos vulnerados de los niños y niñas, esperando desarrollar ofertas de protección de forma integral. Existen entre 200 centros residenciales, entre estos encontramos: Residencias Familiares, Residencia de Alta Especialidad, Centro de Reparación Especializada de Administración Directa, Familias de Acogida Especializada de Administración Directa, Familias de Acogida Especializada con Programa de Protección Especializado, Residencia de Protección Lactantes y Preescolares con Programa Adosado, Residencia para Niños Vulnerados con Discapacidad Discreta, Residencias para Niños Vulnerados con Discapacidad Grave, Residencia de Alta Dependencia con Programa Adosado, Residencia de Protección para NNA Gravemente Vulnerados en sus Derechos, con Discapacidades Severas o Profundas y situación de Alta Dependencia, Residencias de Vida Familiar para Adolescentes, Residencias de Protección para Mayores , Residencias de Protección para Mayores con Programa Adosado, Residencias Especializadas con Programa Adosado, Residencias para Madres Adolescentes, Residencias para Madres Adolescentes con Programa Adosado. (SENAME, 2020)

También, por este departamento se han desarrollado programas ambulatorios, los cuales se establecen de manera preventiva y reparatoria, entre ellos: Programas Especializados Reparación de Maltrato Grave, Programa de Representación Jurídica, Programa de Prevención Focalizada, Programa de Intervención Integral Especializada, Programa de Intervención Integral Especializada, Programa de Intervención Breve, Programa Especializado en Explotación Sexual Comercial Infantil, Programa de Reinserción Educativa, Programa Drogas, Programa Especializado para Agresores Sexuales, Protección Ambulatoria Discapacidad y el Programa Especializado Calle. (SENAME, 2020)

Por otro lado, están las oficinas de Protección de Derechos, las cuales permiten prevenir y dar respuesta oportuna a la vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes, a través del fortalecimiento del rol parental. Por último, los Diagnósticos Ambulatorios contribuyen en las

decisiones del tribunal de familia, aportando en evaluación periciales respecto a víctimas de graves vulneraciones.

5.3 Adopción

Por último, dentro del Servicio Nacional de Menores encontramos el Departamento de Adopción, la cual es considerada como una medida que puede ser aplicada cuando se han agotado todas las posibilidades para que un niño o niña pueda estar bajo el cuidado de sus padres o familiares biológicos, permitiendo la sustitución de esta, con personas que sean capaces de garantizar un crecimiento y desarrollo adecuado en un ambiente de protección y afecto. Consta con requisitos, los solicitantes deben ser mayores de 25 años y menores de 60; debe existir una diferencia mínima de 20 años con el niño, niña o adolescente que será adoptado. Además, existe una evaluación tanto física, mental, psicológica y moral; esto lo realiza la institución acreditada para ejecutar los programas de adopción. Los adoptantes pueden ser matrimonios, solteros, divorciados, viudos, y también se presenta la posibilidad de legalizar el vínculo entre una persona que se encuentra desarrollando el rol parental con un menor a través de una resolución judicial. (Ministerio de Justicia,1999, Artículo N°20 y 21)

El proceso de adopción va desde un acompañamiento pre y post adoptivo desde SENAME, sin embargo, la evaluación psicosocial es realizada por profesionales externos al servicio, quienes pueden ser seleccionados por cada familia postulante desde una lista de profesionales acreditados. Una vez finalizada esta etapa, la información es remitida a la Unidad de Adopción Regional, en la cual los interesados se encuentran postulando, siendo esta la encargada de decidir respecto de la idoneidad de cada familia.

La normativa que acredita el sistema de adopción es la Ley 19.620, la cual dicta normas sobre adopción de menores, determinando en sus disposiciones generales que:

la adopción tiene por objeto velar por el interés superior del adoptado, y amparar su derecho a vivir y desarrollarse en el seno de una familia que le brinde el afecto y le procure los cuidados tendientes a satisfacer sus necesidades espirituales y materiales, cuando ello no le pueda ser proporcionado por su familia de origen. (Ministerio de Justicia, Artículo N°1, 1999)

Según esta normativa, la solicitud de adopción está acompañada con los siguientes antecedentes:

1. Copia íntegra de la inscripción de nacimiento de la persona que se pretende adoptar.

2. Copia autorizada de la resolución judicial que declara que el menor puede ser adoptado, dictada en virtud del artículo 8°, letras a) o c); o certificados que acrediten las circunstancias a que se refiere la letra b) del artículo 8°, en su caso.

3. Informe de evaluación de idoneidad física, mental, psicológica y moral del o los solicitantes, emitido por alguna de las instituciones aludidas en el artículo 6°.

En caso de que dos o más menores que se encuentren en situación de ser adoptados sean hermanos, el tribunal procurará que los adopten los mismos solicitantes. Si distintas personas solicitan la adopción de un mismo menor, las solicitudes deberán acumularse, a fin de ser resueltas en una sola sentencia. (Ministerio de Justicia, Artículo 23, 1999)

Si se acreditan las ventajas y beneficios de la adopción, esto se resuelve en una audiencia, en caso de que no sea así, se decretaron diligencias necesarias, las cuales deben ser presentadas dentro de 15 días. Cuando la sentencia acoge la adopción se ordena que:

1. Que se oficie a la Dirección Nacional del Registro Civil e Identificación y a cualquier otro organismo público o privado, solicitando el envío de la ficha individual del adoptado y de cualquier otro antecedente que permita su identificación, los que serán agregados al proceso.

2. Que se remitan los antecedentes a la Oficina del Registro Civil e Identificación del domicilio de los adoptantes, a fin de que se practique una nueva inscripción de nacimiento del adoptado como hijo de los adoptantes. Esta inscripción deberá practicarse a requerimiento de uno o ambos adoptantes o por un tercero a su nombre.

3. Que se cancele la antigua inscripción de nacimiento del adoptado, tomándose las medidas administrativas conducentes a mantener en reserva su anterior identidad.

4. Que se oficie al Servicio Nacional de Menores, si el adoptado o los adoptantes figuraren en los registros a que se refiere el artículo 5º, a fin de que proceda a eliminarlos de ellos.

5. Que se oficie, cuando corresponda, al Ministerio de Educación, a fin de que se eliminen del registro curricular los antecedentes relativos al menor de edad adoptado y se incorpore otro registro de acuerdo a la nueva identidad de éste. (Ministerio de Justicia, Artículo N°26, 1999).

Se debe mencionar que el Programa de Adopción consta de cuatro áreas de acción, estos son: la evaluación de solicitantes y su preparación como familia adoptiva, búsqueda de orígenes (esto está orientado a adultos adoptados que consideran necesario conocer esta información), también

la recepción y cuidado del niño, y el apoyo y orientación a familia de origen de niños, niñas y adolescentes.

La adopción es un proceso extenso, sin embargo, se debe considerar que es una oportunidad de entregar un desarrollo adecuado a niños, niñas y adolescentes que han sido abandonados y vulnerados en sus derechos, para brindarles un crecimiento adecuado, con afecto y protección en vez de una institucionalización perpetua en SENAME.

6. Residencias de Menores

Las residencias de menores entran de la línea de acción de protección entregada por el Servicio Nacional de Menores, y la Ley 20.032 del Ministerio de Justicia, del año 2005, plantea qué se le debe otorgar a los niños, niñas y adolescentes en alguna residencia “el necesario bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad” (Artículo N°1) y esto rige tanto para las residencias con vínculo directo a SENAME, como con sus colaboradores.

Además, en la misma Ley, se determina que el proceso de institucionalización debe ser un periodo de: “Objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda” (Ministerio de Justicia, Artículo N°2, 2005). Es decir, la intervención realizada debe ser de carácter integral y especializada, según las necesidades de cada niño, niña y adolescente.

Para abordar el área de protección de una manera que sea accesible y con atención integral, a lo largo de Chile existen 250 residencias para atender a niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos. Sin embargo, existen diversos tipos de residencia, según su administración y público que reciben. En cuanto a administración, pueden corresponder a CREAD, que significa Centros de Reparación Especializada de Administración Directa incorporados a la estructura orgánica de SENAME, o puede ser un OCAS, es decir que pertenece a Organizaciones Colaboradoras Acreditadas. Cabe mencionar, que las exigencias entre los centros de administración directa y los de organizaciones colaboradoras difieren en diversos ámbitos como, el personal, los sujetos de atención, entre otros.

Además, cada residencia, según su modalidad, debe seguir las Orientaciones Técnicas entregadas por el Servicio Nacional de Menores, las que se explicarán a continuación; sin

embargo, cabe mencionar que: “Estas orientaciones pueden ser modificadas, rectificadas o complementadas por el SENAME, durante el desarrollo de la modalidad, de acuerdo a las necesidades de actualización técnica para el mejoramiento de los procesos y fines en beneficio de la población atendida” (SENAME, 2020, p.5).

6.1 Residencia Familiar.

Corresponde a una opción en donde se busca restituir el derecho a vivir en familia y reparar en la vulneración vivida por los niños que han sido alejados de sus familias de origen, lo que es dictado por los Tribunales de Justicia. En estas residencias, se atiende según su edad; pueden ser Residencias Familiares de Primera y Segunda Infancia, Residencia de Adolescencia Temprana, y Residencia de Adolescencia, que admite hasta los 17 años y 11 meses con 29 días.

En las Orientaciones Técnicas se destaca el rol de este tipo de Residencias Especializadas en:

Atender a los adolescentes en un ambiente familiar, con espacios acogedores, donde puedan desenvolverse libre y positivamente; una casa que brinde un espacio emocionalmente seguro, con personal preparado para realizar procesos de intervención orientados a lograr. En el caso de hermanos, se resguardará que puedan permanecer juntos, en una toma de decisión que considere prioritariamente el interés superior del niño. revinculación familiar, la integración en la comunidad y el despliegue del potencial de desarrollo de cada adolescente. (SENAME, 2019. P.5)

Los métodos de acción de estas residencias se basan en brindar una residencialidad emocionalmente segura, acompañamiento terapéutico al adolescente, intervención terapéutica familiar y/o para la vida independiente, además, de generar una articulación con redes de apoyo.

Esto queda mejormente detallado en los objetivos específicos de dichas Orientaciones Técnicas:

- a) Asegurar a los/las adolescentes un espacio de cuidado emocionalmente seguro.
- b) Favorecer la recuperación de la experiencia de graves vulneraciones de derechos sufrida por el/la adolescente.
- c) Promover el fortalecimiento de las competencias parentales. En el caso de adolescentes de 15 años y más, que se encuentren en las situaciones descritas en el capítulo acompañamiento con el adolescente, la intervención apuntará a la preparación para su egreso a la vida independiente. Es decir, adolescentes que al momento del ingreso no han cumplido la mayoría de edad. En caso de que el adolescente cumpla sus 18 años en una fecha
- d) Asegurar la vinculación territorial del/la adolescente y su familia o adulto relacionado con las redes de protección social.
- e) Preparar a los/las adolescentes para la vida independiente. (SENAME, 2019, p.26)

En este mismo documento se determina el personal que debe trabajar en este tipo de residencias, las horas de trabajo y las funciones de cada uno. Teniendo un total de 30 trabajadores, donde se incluyen un Director/a, 2 Trabajadores/as sociales, un Psicopedagogo/a, 2 Psicólogos/as, entre otros.

De igual forma, en este documento establecido por SENAME, se sintetizan las acciones básicas que las Residencias Familiares deben llevar a cabo por área, para el beneficio de los adolescentes:

Organizaciones comunitarias:

- Inscripción y participación de talleres formativos, recreativos y/o deportivos.
- Acompañamiento en actividades en la comunidad.
- Orientación a funcionarios de las organizaciones respecto de potenciales necesidades específicas de los/as adolescentes.

Ocupacional:

- Presentación de alternativas de oficios y formación técnica a cada adolescente, según corresponda.
- Acompañamiento en actividades en la comunidad.
- Orientación a funcionarios de las organizaciones comunitarias respecto de potenciales necesidades específicas de los/las adolescentes.

Municipio:

- Inscripción en registro social de hogares en todos/as adolescentes mayores de 15 años en preparación para la vida independiente.

Salud:

- Inscripción de todos/as los adolescentes en servicio de salud.
- Gestión de atenciones pertinentes a la edad y requerimientos individuales.
- Acompañamiento en horas médicas y participación en sesiones convocadas por profesionales del servicio de salud.

Educación:

- Inscripción de todos/as los/as adolescentes en sistema educativo.
- Participación en reuniones con profesionales del establecimiento educacional.
- Participación en reuniones con profesor/a jefe/a.
- Inscripción en exámenes libres (cuando corresponda).
- Preparación de exámenes libres (cuando corresponda).

- Acompañamiento en la rendición de exámenes libres. (SENAME, 2019, p.61-62)

En cuanto a su función como garante de un derecho fundamental, como es el derecho a la educación, en las Orientaciones Técnicas dictadas por SENAME el año 2019, que a la fecha se mantienen vigentes, se establece que:

La dirección de la Residencia Familiar asegurará que el/la trabajadora social, el/la terapeuta ocupacional y el/la psicopedagoga evalúen y concreten alternativas de recuperación y/o reinserción escolar, acordes a cada adolescente, activando todos los mecanismos formales existentes para hacer exigible este derecho para los/las adolescentes atendidos. Ello implica realizar gestiones para conseguir matrículas en establecimientos educacionales cercanos o alternativas de recuperación educacional –según requerimientos y necesidades educativas del/la adolescente– y generar estrategias de mantención en la trayectoria educativa del adolescente – mediante una rutina diaria que refuerce y favorezca los aprendizajes (acompañamiento en tareas, estudios, lecturas, preparación de exámenes) y disponer de equipamiento y material educacional/didáctico”. (p.59)

6.2 Residencias de Alta Especialidad (RAE).

Este tipo de Residencias, busca la estabilización psicoemocional de los niños, niñas y adolescentes que salen de un alta médica, de una unidad hospitalaria de cuidado psiquiátrico, y que necesitan ser cuidados de una manera integral, y abordando especialmente su salud mental y el proceso de rehabilitación, y dicho periodo no es mayor a 6 meses. En estas residencias, se reciben a niños, niñas y adolescentes hasta los 17 años con 11 meses y 29 días.

En las Orientaciones Técnicas para las Residencias de Alta Especialidad, se describe este tipo de residencia, como un:

Modelo que pretende realizar un trabajo colaborativo con los modelos de salud pública, específicamente en el modelo de la red temática de salud mental, comprendiendo que la única forma de favorecer la salud mental y general de un niño, niña o adolescente, es a través de la intervención integral, y la articulación con las redes, promoviendo, de esta manera, el máximo de bienestar y calidad de vida, brindando una atención oportuna y efectiva a los problemas de salud mental de los niños, niñas y adolescentes de esta red de protección dada su situación de vulneración de derechos. (SENAME, 2019, p.7)

De igual forma, en este documento se explica y detalla los pasos a seguir cuando un niño, niña o adolescente es derivado a una RAE:

En este sentido, la intervención desarrollada en la Residencia de Alta Especialidad, se caracteriza por ser un espacio transitorio (no más allá de 6 meses) que busca el fortalecimiento de cada niño, niña y adolescente para la promoción de su desarrollo, así como para la mantención de los logros alcanzados en la intervención psiquiátrica. Una vez El trabajo con la familia, lo continúa realizando la Residencia de origen, manteniendo un trabajo coordinado con la RAE, para la incorporación de ésta en el desarrollo del plan de trabajo integral (PTI) que se logren los objetivos de la estabilización psicoemocional y conductual, se espera poder reintegrarle a un contexto residencial basado en el curso de vida, de baja cobertura, a fin que allí continúe su proceso de resignificación de la vulneración de derechos. (SENAME, 2019, p.14)

Y para lograr esto SENAME establece que las RAE se deben enfocan en 5 aspectos fundamentales:

1. Asegurar un espacio de cuidado emocionalmente seguro, acorde a las necesidades y características de cada niño, niña y adolescente que permitan el monitoreo constante del plan, y sus mecanismos de ejecución.
2. Facilitar que el niño, niña o adolescente adhiera al tratamiento respecto de su situación de salud mental.
3. Asegurar la vinculación a los dispositivos de salud integral con énfasis en salud mental, según sus características y requerimientos; asignando responsabilidades y plazos estimados de cumplimiento de éstas.
4. Trabajar de manera articulada, y colaborativa con la UHCIP y con la Residencia de origen, el plan de trabajo integral.
5. Propiciar los vínculos bien tratantes de apoyo al proceso de usuario.
(SENAME, 2019, p. 15)

Otro aspecto importante que se detalla en este documento, es sobre el personal que debe trabajar con estos NNA, respondiendo a sus características y necesidades de salud mental:

Uno de los aspectos más relevantes para el éxito de la intervención, refiere a la posibilidad de establecer una vinculación estable y positiva, con quienes asumen su cuidado en la residencia, por lo que se debe propiciar que todos los adultos tratantes promuevan un ambiente de respeto y calidez. (SENAME, 2019, p.16)

Siendo el/la Gestor/a Terapéutico/a (Trabajador/a Social y Psicólogo/a.) y el/ la Cuidador/a de Referencia, las figuras de mayor influencia en el éxito en la mantención de la estabilidad de los NNA.

6.3 Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD)

Como se había mencionado, estos centros son administrados directamente por SENAME, y al igual que el resto de las residencias, deben trabajar en pos de la restitución de los derechos vulnerados en situaciones complejas, y que haya necesitado una medida residencial, decretada por los Tribunales de Familia. Atendiendo a niños, niñas y adolescentes de los 0 a los 17 años, con 11 meses y 29 días.

En el documento establecido por SENAME, donde se dan las Orientaciones Técnicas de este modelo de residencia, se define que existe la “modalidad de Centro Especializado, CREAD para atención de lactantes y pre escolares (niños y niñas menores de seis años de edad), y CREAD para atención de NNA mayores de seis años pero menores de 18 años de edad”. (2013, p.7)

Las Orientaciones Técnicas, plantean que:

Es una oferta residencial, de responsabilidad directa del Estado, que no sólo debe responder a las necesidades de protección especial inmediata, sino que debe contar con el desarrollo de intervenciones especializadas orientadas a resguardar los derechos de protección, activar acciones tendientes a la reparación del daño y restitución de derechos. (SENAME, 2013, p.9)

De igual forma:

Esta modalidad de atención debe contar con un marco conceptual compartido y definido por el reconocimiento de los NNyA como sujeto de derecho, sujetos en relación con otros y de la toma de conciencia de la responsabilidad que tiene cada uno de los funcionarios y funcionarias que se desempeñan en los centros, en el proceso de intervención que cada uno de los NNyA y sus familia amerita en función de sus características y particularidades. (SENAME, 2013, p.18)

En este documento, además se definen las modalidades de intervención, donde se encuentran:

- Intervención psico y socioeducativa.
- Intervención psicoterapéutica.
- Intervención en crisis.
- Estimulación temprana.
- Intervención social y familiar.
- La residencia como contexto de intervención.
- Enfoque Intersectorial para el desarrollo de los CREAD
- El trabajo en red.

En cuanto al derecho a educación, en esta modalidad de residencia se establece que:

Todos los NNyA que se encuentran ingresados al centro y que presentan continuidad en sus estudios, ausencia de retraso escolar, ausencia de situaciones especiales que pudieran poner en riesgo su integridad deberán estar matriculados en un establecimiento educacional, asistiendo regularmente. Los CREAD deberán entregar el apoyo necesario para el adecuado desarrollo de las actividades escolares. (SENAME, 2013, p.36)

En esta misma página del documento sobre las orientaciones técnicas, se destaca que:

La organización del centro deberá contemplar el reforzamiento de la vida escolar, procurando que se cuente con los espacios, materiales, tiempo y estímulos adecuados, generando actividades cotidianas que favorezcan el aprendizaje y potenciando las relaciones del NNyA con sus pares en los espacios escolares. (SENAME, 2013, p.36)

Lo cual deja en manifiesto la importancia y necesidad de “apoyar a los NNyA en función de la edad, a generar hábitos de estudios, aprender y utilizar técnicas de trabajo intelectual y a planificar, considerando el déficit que puedan traer debido a sus situaciones de vulneración” (SENAME, 2013, p.36)

6.4 Residencia de protección de lactantes y preescolares con programa adosado

Las residencias de protección de lactantes y preescolares con programas adosados, también cuentan con orientaciones técnicas. En ellas se detalla que:

SENAME ha definido el modelo Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Preescolares), complementado con un Programa de Protección Especializado (RLP-PER), como una respuesta a la necesidad de otorgar protección a este grupo afectado por graves vulneraciones, según lo determinado por un Tribunal de Familia. Simultáneamente, otorgar la intervención de programas especializados ante situaciones que puedan o hayan atentado gravemente contra el normal desarrollo de los niños/as, según lo refiere la Ley N° 20.032, en su artículo 4, número 3.2, letra a.2. (SENAME, 2019, p. 4-5)

Siendo su grupo de atención niños y niñas de 0 a 5 años 11 meses y 29 días.

De igual forma, en dicho documento se recuerdan las formalidades y exigencias establecidas en la ley para los organismos colaboradores y programas asociados.

Sus objetivos se basan en:

1. Asegurar calidad de vida de lactantes y niños/as en primera infancia, para la satisfacción de sus necesidades básicas y la estimulación temprana de los/as lactantes.
2. Realizar acciones, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, para la resignificación de experiencias asociadas a las graves vulneraciones de derechos que han afectado a niños y niñas.
3. Desarrollar intervenciones con la familia o adulto/s relacionado/s de los niños y niñas, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, dirigidas al fortalecimiento de las competencias parentales y posterior revinculación o reinserción familiar. (SENAME, 2019, p.14)

Además, se establecen las prestaciones posibles de complementar con la intervención residencial de RLP/PER, a través de:

Programa de Representación Jurídica (PRJ). Los proyectos PRJ pueden colaborar defendiendo a los/as niños/as en causas constitutivas o no de delito, mediante la representación jurídica ante Tribunales de Familia, Tribunales con competencia en lo penal y Tribunales Superiores de Justicia y también asesorar legalmente a los equipos técnicos de residencias, en aspectos legales, principalmente para favorecer la transitoriedad de la estadía. La solicitud de atención puede ser emitida por el Tribunal de Familia, pero también solicitada por los padres, madres, familiares o adultos significativos de los/as niños/as, que espontánea y voluntariamente hagan la respectiva solicitud al PRJ, siempre que se cumplan con las condiciones para ser sujetos de atención (Bases Técnicas 2015/Programa de Representación Jurídica, PRJ).

Programas de Reparación en Maltrato (PRM). Los proyectos PRM pueden colaborar en materia reparatoria con los/as niños/as que han sufrido maltrato físico o psicológico grave y/o agresión sexual, situación que además califica -en términos judiciales-, como un hecho constitutivo de delito, siendo la primera prioridad brindar atención a usuarios/as de residencias. La solicitud de ingreso puede provenir desde Tribunales de Familia o Fiscalías o desde las Direcciones Regionales, bajo el enfoque de circuito de protección especializada. Todo/a niño/a en esta situación puede ser ingresado/a al proyecto, cuente o no con los informes periciales correspondientes (Orientaciones Técnicas 2015/ Programa Maltrato y Abuso Sexual Grave, PRM).

Programas de Reparación de la Explotación Sexual Comercial (PEE). Los proyectos PEE pueden otorgar atención especializada en casos de víctimas de este delito en cualquiera de sus formas (explotación sexual comercial infantil y adolescente, turismo sexual, trata de personas con fines sexuales y pornografía infantil), mediante procesos de intervención en los que se integra a las familias y adultos relacionados a fin de evaluar y fortalecer sus capacidades protectoras (Orientaciones Técnicas 2015/Programas de Protección Especializada en Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente, PEE).

Programas de Prevención Focalizada (PPF). Los proyectos PPF pueden colaborar, en función de favorecer el egreso asistido de los/as niños/as para recuperar su derecho a vivir en familia, pues trabajan para la restitución de derechos vulnerados y fortalecimiento de las competencias de cuidado y crianza de las familias y/o adultos significativos, cuando existen condiciones para ello. El ingreso se puede gestionar desde los propios equipos residenciales, ya que se admite derivación de la Red SENAME; también por demanda espontánea o

detección directa del equipo interventor (Orientaciones Técnicas 2015/ Programa de Prevención Focalizada, PPF).

Programa de Familias de Acogida Especializada (FAE). Los proyectos FAE también de cuidado alternativo para niños/as separados judicialmente de su medio familiar de origen- pueden colaborar con la residencia integrando a los/as niños/as a una familia de acogida - cuando existen las condiciones- con algún adulto de su familia extensa u otra, que el programa pudiese ofrecer como idónea para brindarles los cuidados y protección necesarias, dando continuidad a la intervención psicosocial. La vía de ingreso será siempre a través de Tribunales de Familia.

Diagnóstico Ambulatorio (DAM). Los proyectos DAM pueden haber realizado diagnóstico psicológico, social o psicosocial e informe de competencias parentales previo al ingreso de los/as niños/as, lo que el equipo de la residencia debe incorporar en su trabajo. Así también es posible que el ingreso se produzca sin diagnóstico previo y el Director/a de la residencia estime necesario solicitar al Tribunal de Familia la derivación al DAM, para contar con una evaluación pericial requerida en las materias especificadas en las Orientaciones Técnicas DAM, 2015.

Programas de Reparación del Abandono para la Integración de niños/as Institucionalizados/as en Familia Alternativa a la de Origen (PRI). Estos tienen como objetivo, desarrollar en el niño/a institucionalizado/a con proyecciones de integración familiar, un proceso terapéutico orientado a que pueda resignificar diversos aspectos de su historia, integrándolos en su experiencia vital, de modo que logre establecer vínculos sanos y seguros con personas importantes para él/ella, principalmente cuando vaya a ser incorporado/a a una familia alternativa,

diferente a la de origen. Está dirigido a todos los niños y niñas mayores de 3 años de edad, que permanecen en Centros Residenciales o Programas de Familias de Acogida de la red, respecto de los cuales, atendido su diagnóstico, no se observa ninguna proyección de reinserción familiar en el largo plazo. La solicitud de ingreso al PRI debe ser realizado formalmente por las correspondientes Unidades Regionales de Adopción o Protección de Derechos. (SENAME, 2019, p.26-27)

En cuanto área educacional, se establece que:

Toda la población atendida debe tener acceso a un establecimiento educacional acorde a su edad y/o condiciones especiales (sala cuna, jardín infantil, escuela básica, escuela especial u otros).

La rutina diaria del centro residencial debe promover el logro educacional, a través de espacios para reforzar o favorecer aprendizajes (juegos psico-educativos, acompañamiento en tareas o reforzamiento escolar, lecturas, etc.), lo que implica disponer de equipamiento y material educacional o didáctico acorde a las necesidades.

Asimismo se debe proporcionar apoyos en oportunidades de aprendizaje escolar a quienes lo requieran, en razón de equiparar oportunidades de desarrollo frente a los desafíos del curriculum escolar. Esto puede concretarse a través de la coordinación con la escuela u otra instancia educativas o comunitarias que puedan apoyar en estos servicios. (SENAME, 2019 , p.33-34)

En cuanto a los funcionarios, se establecen los parámetros y los tipos de profesionales y trabajadores que pueden desempeñarse en estas residencias, siempre y cuando respondan al programa que establecieron. Por lo mismo, muchas de las funciones de algunos profesionales quedan estrictamente ligadas a la dirección que quiera darle la directiva de la residencia. Por

ende, la contratación de algunos funcionarios queda a la libre elección de la residencia, dependiendo si ve necesaria su labor.

Finalmente, se establecen los criterios para la incorporación de voluntarios a las residencias, además de los lineamientos que se deben seguir para justificar su entrada, junto a otra serie de especificaciones, como la infraestructura, la alimentación, la limpieza, entre otros.

6.5 Residencia para NNA vulnerados con discapacidad discreta

En las bases técnicas específicas para la modalidad de Residencias para niños con discapacidad discreta, se describe que estas son :

Destinadas a proporcionar a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad mental, física o sensorial, de forma estable, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo, psicológico y neurológico, asegurando acceso a la educación, salud y a los demás servicios necesarios para su bienestar y desarrollo. (SENAME, s.f, p.1)

De igual manera, en este documento se establecen los criterios de clasificación de discapacidad que poseen los NNA que ingresan a esta modalidad.

En cuanto a los funcionarios, se establece qué profesional y qué trabajo debe cumplir. Aquí, se encuentra como exigencia contar con un Encargado/a de la residencia, un Psicólogo/a, un Trabajador/a social, Educadores de trato directo, manipuladora de alimentos y auxiliares. Aunque también, se puede contar con profesionales que respondan a las necesidades específicas de los NNA, en caso de ser necesario, como Profesores/as de Educación Diferencial, Terapeuta ocupacional, Nutricionista, entre algunos otros.

6.6 Residencia para NNA vulnerados con discapacidad grave.

Bajo las Orientaciones Técnicas de esta modalidad, se define que esta:

Dispone de un programa adosado para la atención psico-social residencial, mediante el cual obtiene recursos presupuestarios –vía subvención de SENAME- que permiten reforzar esa intervención con el niño, la familia y la comunidad, complementando el trabajo de los/as profesionales, como también a favorecer una mejor coordinación con la red local de salud y servicios sociales que el equipo de la residencial debe gestionar en beneficio de la población atendida. (SENAME, 2019, p.12)

Dicha modalidad según lo establecido en el documento, presta atención a:

Niños, niñas y adolescentes de entre 0 a 17 años 11 meses y 29 días ingresados con medida de protección judicial en razón de graves vulneraciones de derecho, por las cuales han debido ser separados temporalmente de su núcleo familiar y que presentan además, discapacidad severa o profunda que les dificulta o imposibilita la realización de sus actividades cotidianas, requiriendo de apoyos y cuidados específicos, por parte de terceras personas.(citado por SENAME, 2019, p.13)

De igual manera, en estas orientaciones, se establecen cosas generales como infraestructura, funcionamiento del programa, vías de ingreso, entre otros. Pero también, se plantean algunos puntos específicos de acuerdo a la modalidad, como es el caso del trabajo que se debe desarrollar con los NNA, además, las características propias que deben cumplir los funcionarios de dichas residencias.

6.7 Residencia de protección para NNA gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia

Este tipo de residencia, atiende a Niños, niñas y adolescentes de entre 0 a 17 años 11 meses y 29 días, que poseen una discapacidad profunda o severa y que depende altamente de una tercera persona.

Respecto a las Orientaciones Técnicas en las cuales se guía este tipo de residencia, nos expone que al igual que las otras modalidades de residencia, se busca entregar a los NNA, una efectiva protección, reparación y ejercicio de sus derechos. Además, en dichas Bases Técnicas, se establece que deben:

1. Garantizar el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes en la residencia.
2. Disminuir los efectos de las graves vulneraciones de derechos de los niños, niñas y adolescentes, que ocasionaron el ingreso a la residencia, mediante intervenciones acordes a su nivel de desarrollo y características.
3. Lograr la reinserción familiar estable de los niños, niñas y adolescentes, en contextos familiares protectores. (SENAME, 2019, p.19)

Además, uno de los aspectos más relevantes que nos plantea las bases técnicas de SENAME, es el equipo que trabaja en esta modalidad de residencia, y las características de estas personas y sus funciones a cumplir. Primeramente, los directores de estas instituciones deben ser “responsables del liderazgo de la gestión técnica, administrativa y financiera del proyecto técnico que considera la Residencia RDP y el Programa PRE”

(2019, p.39). Igualmente, debe tener un título profesional del ámbito de las ciencias sociales, tener conocimientos de la intervención en el área familiar, generar comunicación efectiva, saber planificar, orientar, analizar, y resolver. De igual forma, debe tener noción de la responsabilidad que se le atribuye por cada niño ingresado en la residencia.

En cuanto a los profesionales que trabajan en las residencias de protección para NNA gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia, estos deben estimular la confianza en los NNA, orientar a los ETD para fortalecer las competencia de las familias, trabajar en equipo, resolver conflictos, reconocer indicadores de descompensación, acompañar y supervisar dinámicas formativas y educativas. (SENAME, 2020) y dentro de sus funciones se encuentra:

- Apoyar al personal de trato directo, mediante actividades sistemáticas de orientación, capacitación y acompañamiento para el buen desarrollo de sus funciones con la población atendida.

- Desarrollar procesos de evaluación de los niños, niñas, adolescentes y familias participantes en la intervención y de las situaciones de vulneración que determinaron el ingreso a la residencia, así como de otras situaciones que pudieran surgir durante en el proceso de intervención, de acuerdo a la respectiva competencia profesional.

- Formular y ejecutar los Planes de Intervención Individual (PII) con los niños, niñas o adolescentes, sus familias o adultos significativos participativamente, de acuerdo a las posibilidades de éstos.

- Desarrollar procesos de intervención con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, de acuerdo a los respectivos PII (...). (SENAME, 2020, p.41)

En cuanto a los Educadores de trato directo, ellos deben tener enseñanza media completa, motivación y disposición, estar dispuestos a incorporar nuevos conocimientos que favorezcan sus habilidades, dispuestos al diálogo, debe dar un buen trato a los niños, y deben estar dispuestos a atender sus necesidades y ser capaces de interactuar de manera apropiada. También, deben acoger a los NNA de manera respetuosa, orientarles y acompañarles en el desarrollo de la rutina, participar de forma activa, y atender las necesidades de la población de la residencia en los distintos ámbitos.

En las bases técnicas se establecen las funciones de los auxiliares de aseo y del manipulador de alimentos, pero también se especifica que la residencia debe contar con inmueble propio, arrendado o cedido, y en este debe haber: “Espacios ornamentados y mobiliario adecuado para los niños, niñas y adolescentes y sus familias, y Sala de estar o de recepción” (SENAME, 2020, p.10).

6.8 Residencia de vida familiar para adolescentes

Esta modalidad de Residencia acoge adolescentes de entre 14 a 17 años 11 meses y 29 días que han sido alejados de sus familias por orden del Tribunal de Familia, además, son sujetos de atención las familias o adultos de referencia de los/as adolescentes, con quienes la residencia realiza las intervenciones. Y en las Orientaciones Técnicas de las Residencias de Vida Familiar para Adolescentes se determina que el objetivo de estas instituciones es: “Contribuir a la restitución del derecho a vivir en familia y a la reparación integral de las experiencias de vulneración de adolescentes ingresados a cuidados alternativos residenciales por orden de un tribunal con competencia en materia de familia.”(SENAME, 2019, p.10) También, se denomina que estas residencias son emocionalmente seguras, ya que “en que el equipo de trabajo y las condiciones materiales, configuran, en la cotidianidad, espacios e interacciones que dan sustento y respuesta a las necesidades del desarrollo de cada adolescente” (SENAME, 2019, p.11).

Dentro de estas residencias se realiza acompañamiento psicoterapéutico al o la adolescente con el objetivo de “buscar que el/la adolescente elabore –o al menos comience a elaborar- las experiencias de vulneración sufridas, que restablezca la confianza en sí mismo y que logre configurar nuevas formas de situarse en el mundo, de manera de favorecer la construcción de un proyecto de vida autónoma e independiente”.(SENAME, 2019, p.13) Igualmente, se busca la autonomía progresiva, mediante la intervención de un terapeuta ocupacional, se busca promover dinámicas familiares bien tratantes, que aseguren el cuidado y protección del adolescente, mediante intervenciones terapéuticas familiar y/o para la vida independiente.

Por otro lado, en las residencias de esta modalidad se realiza articulación territorial, y se vincula con el territorio en donde se ubica. Esta residencia debe otorgar el derecho a la educación, buscándole un establecimiento educativo, también, lo debe vincular a un establecimiento de salud, y relacionar con distintos actores locales.

Al adolescente, al ingresar, se le realiza una evaluación inicial para la elaboración de un Plan de Intervención Individual que será ejecutado en la intervención residencial, luego se realiza un acercamiento a la familia y cuando la familia cuenta con el soporte, y el tribunal lo atribuye, se realiza el egreso. Respecto al Plan Individual de Intervención, se contempla el ámbito individual, familiar y comunitario, y en cuanto a lo educativo se expone:

La dirección de la Residencia asegurará que la dupla psicosocial y el/la terapeuta ocupacional evalúa y concreten alternativas de incorporación o reinserción escolar, acordes a cada adolescente, activando todos los mecanismos formales existentes para hacer exigible este derecho. Ello implica realizar gestiones para conseguir matrículas en establecimientos educacionales cercanos o evaluar alternativas de nivelación escolar –según requerimientos y necesidades educativas de cada adolescente– y generar estrategias de mantención en su trayectoria

educativa –mediante una rutina diaria que refuerce y favorezca los aprendizajes (acompañamiento en tareas, estudios, lecturas, preparación de exámenes, realización de evaluaciones psicopedagógicas o psicométricas), y disponer de equipamiento y material educacional/didáctico. (SENAME, 2019, p.43)

Finalmente, en cuanto a recursos humanos, esta modalidad de residencia debe contar con un director, psicólogo, terapeuta ocupacional, trabajador social y tutores según la cantidad de NNA, además del manipulador de alimentos y el auxiliar de aseo.

6.9 Residencia de protección para mayores con y sin programa adosado

Este tipo de Residencia, atiende a Niños, niñas y Adolescentes entre 6 a 17 años con 11 meses y 29 días que han sido gravemente vulnerados, y deben pasar por una mediana intervención en una residencia.

En las Bases Técnicas de la Modalidad de Residencias de Protección para mayores del Departamento de protección de los derechos del SENAME se expone que: “constituyen una modalidad de atención transitoria para aquellos niños, niñas y adolescentes víctimas de graves vulneraciones de sus derechos, que no cuentan - en lo inmediato- con adultos en condiciones de otorgarles efectiva protección” (2019, p.10), y cuando la residencia cuenta con un programa Adosado, hace referencia a que:

Dispone de un programa adosado para la atención residencial, mediante el cual obtiene recursos presupuestarios –vía subvención de SENAME- que permiten la contratación de profesionales del ámbito de la salud, que vienen a complementar el trabajo de los/as profesionales, como también a favorecer una mejor coordinación con la red local de salud y servicios sociales que el equipo de la residencia debe gestionar en beneficio de la población atendida. (SENAME, 2019, p. 10)

Para la intervención en dicha residencia, dentro de las Orientaciones Técnicas se contempla el enfoque de derecho, el enfoque de género, el enfoque de interculturalidad, y el enfoque inclusivo a la discapacidad. En donde se busca cumplir con los derechos del NNA, en cuestión de salud, educación, y temas jurídicos. En cuanto al enfoque de género, se permite analizar y distinguir las características establecidas por la sociedad con las biológicas. Respecto al enfoque de interculturalidad, las Orientaciones Técnicas de esta modalidad establece que las intervenciones deben ser diseñadas reconociendo y respetando la cultura de cada niño, niña y adolescente, y todo establecido en base a su cultura. En cuanto al enfoque inclusivo de la discapacidad, se menciona que, debe existir “la necesidad de visibilizar a las personas con discapacidad como ciudadanos/as, superando la noción de problema de salud y rehabilitación, para connotar el desafío de lograr la equidad social para este grupo minoritario de la población” (2019, p.18).

En cuanto a lo educativo establecido en el documento de la Residencia de protección de Mayores, se expone que es la residencia la que debe realizar las labores de gestión para poder insertar al NNA dentro de un establecimiento educativo y gestionar lo referente al traslado, alimentación, entre otros, y así activar las distintas redes intersectoriales. Además, se “exige contar con equipos dispuestos e imbuidos en la tarea, con capacidad para desarrollar acciones psico-socio-educativas en el espacio cotidiano” (SENAME, 2019, p. 24-25). Igualmente, la residencia debe, “buscar alternativas de recuperación y/o reinserción escolar, conjuntamente con ofrecer apoyos psicopedagógicos específicos, a fin de facilitar la escolarización continua para desarrollar el potencial de aprendizaje de la población atendida” (SENAME, 2019, p.30). Y generar espacios de reforzamiento para los niños, niñas y adolescentes.

Al tener un programa Adosado, la residencia puede articularse con un programa para complementar la intervención que realice, como el de Representación Jurídica (PRJ), un Programa de Prevención al Maltrato (PRM), Programa de Reparación de Explotación Sexual Comercial (PEE), un Programa de Prevención Focalizada (PPF), un Programa Integral Especializado (PIE), un programa de Familia de Acogida Especializada (FAE), o un Diagnóstico Ambulatorio (DAM).

Respecto a los recursos humanos de esta modalidad de residencia, se debe contar con un director, un psicólogo, trabajador social, un profesional de la educación (solo por media jornada), cuidadores, manipuladores de alimentos y auxiliares de aseo.

6.10 Residencia especializada con programa adosado.

Adolescentes son atendidos en estas residencias, que tengan entre 12 a 17 años con 11 meses y 29 días, que han sido altamente vulnerados y deben pasar por una mediana intervención en una residencia, para la restitución de sus derechos bajo los estándares mínimos de calidad.

Al igual que las residencias de protección para mayores, las residencias especializadas con programa adosado se guían en sus bases técnicas de un enfoque de derecho, enfoque de género, intercultural, y enfoque a la inclusión de la discapacidad. Además, igual se utiliza el trabajo en redes, utilizando elementos intersectoriales.

Igualmente, el proceso de intervención consta con un ingreso, acogida y un diagnóstico; para así luego crear un Plan de Intervención Individual, el que se ejecuta y se evalúa, luego se trabaja en el pre-egreso, para que así cuando el tribunal lo atribuya se genere el egreso. En la ejecución del plan, en el ámbito educativo, se debe insertar en un establecimiento o rendir exámenes libres, y generar apoyo en esta área, siendo los profesionales de la educación los encargados de:

Diseñar, ejecutar y evaluar actividades dirigidas a los usuarios, individuales y grupales, a fin de contribuir a su desarrollo integral, habilitación social y al diagnóstico y plan de intervención psicosocial; como asimismo apoyar el trabajo de redes en el ámbito escolar.

Apoyar el trabajo con familias en función del fortalecimiento de sus competencias parentales, modelando sus roles de crianza y protección.

Asesorar la planificación de la rutina diaria y el quehacer de las educadoras(es)/cuidadores(as). (SENAME, 2019, P.56)

Al igual que en todas las modalidades de residencia, se debe contar con un Director, psicóloga, trabajador social, psicopedagoga / terapeuta ocupacional por media jornada, educadores de trato directo, de día y de noche, y debe contar con manipulador de alimentos y con auxiliar de aseo.

6.11 Residencia para madres adolescentes con y sin programa adosado.

En estas residencias se atienden a adolescentes embarazadas o madres menores de 18 años de edad, en situación de grave vulneración de derechos y sus hijos/as en gestación o nacidos, quienes por la situación de su madre pueden ver afectado su desarrollo integral.

Al igual que en las residencias mencionadas con anterioridad, en las Orientaciones Técnicas de la Residencia para madres adolescentes se basan en un enfoque de derecho, género, interculturalidad y un enfoque de inclusión a la discapacidad.

Respeto a educación, que es lo que nos mueve, en las Orientaciones Técnicas de esta modalidad de residencia con programa adosado se establece que:

Toda la población atendida debe tener acceso a un establecimiento educacional acorde a su edad y/o condiciones especiales (escuela, liceo, centros para nivelación de estudios, formación técnico profesional, escuela especial u otros).

La rutina diaria del centro residencial debe promover el logro educacional, a través de espacios para reforzar o favorecer aprendizajes (acompañamiento en tareas, estudios, lecturas, etc.) (SENAME, 2019, p.29)

Además, en estas residencias, tanto con Programa Adosado, y sin el deben contar con un Director, Psicólogo, Trabajador Social, Educadores de trato directo, y algún profesional de la educación (con programa Adosado media Jornada, y sin Programa adosado de 6 a 10 horas mensuales), y contar con el auxiliar de aseo y el manipulador de alimentos.

6.12 Otros

Familia de Acogida Especializada con Programa de Protección Especializada: Busca garantizar la protección de derechos de los niños(as) y adolescentes desde los 0 a los 17 años con 11 meses y 29 días, temporalmente separados de su medio familiar de origen por los Tribunales, en una familia alternativa.

Familia de Acogida Especializada de Administración Directa: Atiende a niños de 0 a 6 años, 11 meses y 29 días, y se brinda una protección integral a través de la atención especializada, orientada a la reparación de daño a niños, niñas de 0 a 6 años y sus hermanos privados de cuidados parentales; mientras se realizan las acciones para restablecer su derecho a vivir en una situación familiar definitiva.

Las Residencias de menores dependientes de SENAME (denominadas Residencias Familiares), como las de organismos Colaboradores Acreditados, deben contar con una serie de recursos para la atención de las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que tengan bajo su protección. De acuerdo a aspectos infraestructurales, se hace una distinción respecto a recintos dependientes de SENAME como a los colaboradores.

Respecto a los organismos colaboradores, se establece en el Anexo N°5 de las Bases para presentar en los concursos públicos proyectos de acuerdo a la línea de acción Centros Residenciales, Modalidades, que a los niños, niñas y adolescentes se les debe brindar calidad de vida en la Residencia donde se encuentra, entendiéndose por esto:

La existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad...Esto debe ser abordado en un inmueble, que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario apropiado, equipamiento informático y otros. (Anexo 5, 2021, p. 2)

Las condiciones de seguridad y cuidados necesarios para el desarrollo de su potencial, como para la restitución de derechos queda estipulado en los Estándares Mínimos de Calidad (2012), en el apartado Condiciones ambientales, en su “Resultado esperado N.º 24: Los niños/as viven en residencias agradables los cuales cuentan con suficiente espacio para responder a sus necesidades” (2012, p. 23). Se mencionan los espacios que deberían contar estos recinto

Tabla N°7

Número de oficinas o salas necesarias para desarrollar el trabajo	Debe interpretarse como la disponibilidad de oficinas para el desarrollo del trabajo de directivos, técnicos profesionales las cuales pueden ser compartidas.
Sala terapéutica, deseable habilitada con espejo unidireccional si se considera trabajo de supervisión de los tratamientos:	Debe interpretarse como la existencia de un espacio apropiado para entrevistas individuales tanto de niños/as como de sus familias.
Baño para el personal y para el público, accesible a niños, niñas y familiares que visiten el centro:	Debe interpretarse como la existencia de baño/s separados para el personal y el público independiente de los baños de los niños/as.

Living-comedor y cocina equipada:	Debe interpretarse como la existencia de comedores con el amoblado necesario para acomodar a todos los niños/as y al personal que comparta con ellos/as.
Sala de recepción	Debe interpretarse como la existencia de una oficina de secretaría que puede ser utilizada también como sala de recepción y equipada como tal.
Sala de reuniones, y sala multiuso para talleres	Debe interpretarse como la existencia de al menos una sala multiuso que puede ser utilizada también como sala de reuniones, en horarios alternos al uso de los niños/as.
Sala de estar con sillones y televisor	Debe interpretarse como espacio común de recreación y descanso para la vida diaria de los niños/as.

(SENAME, 2012, p. 24)

También en este mismo documento en el apartado de dormitorios y espacios para los niños/as y adolescentes. “Resultado esperado N° 25: Los niños/as disfrutan de instalaciones hogareñas, decoradas, amobladas y mantenidas de acuerdo a altos niveles de satisfacción de sus usuarios/as.” (2012, p. 24)

Además, se menciona en sus Estándares mínimos 25.3 y 25.12 que:

25.3 Los espacios interiores y exteriores son mantenidos en buen estado en términos estructurales y decorativos. Existe mantención y un programa de reparación para el edificio, mobiliario, y equipamiento y de existir daño éste es reparado oportunamente. Los espacios exteriores como jardines y lugares de juegos son bien mantenidos y seguros. El centro residencial se mantiene limpio.

25.12 Espacios para el estudio deben ser tranquilos, deben tener suficientes sillas y espacio de escritorio, deben estar suficientemente iluminados, deben tener espacios para guardar libros y materiales de estudio y estar disponibles para su utilización para necesidades de estudio. (SENAME, 2012, p. 24 25).

Se debe mencionar, que estos Estándares Mínimos son definidos como medidas de eficacia que permiten la autoevaluación de la mayor parte de los procesos, que media la atención residencial y son de características mínimas ya que son una base común, y a partir de esta las instituciones desarrollaran su propia práctica, la cual se espera que exceda estos mínimos requerimientos. (SENAME, 2012)

Las residencias dependientes de SENAME, denominadas residencias Familiares y Residencias de alta especialidad, plantean que deben ser una residencialidad emocionalmente segura, determinando que:

Requiere cumplir estándares de infraestructura y ambientación que sean acordes al ciclo de vida, donde cada espacio responda a las necesidades de los niños y niñas, contando con espacios que inviten al encuentro grupal y a compartir mediante el juego, cualidad que cobra especial relevancia en esta etapa. Requiere además instalar rutinas acordes y promover la relación con el entorno. (SENAME, 2019, p. 16)

La infraestructura de las Residencias Familiares deben potenciar algunas características como parte de su proceso de intervención, deben ser seguras, confiables, brindar apoyo para el manejo de emociones, ser reductoras de estrés, que controlen el estrés de los adolescentes, acogedoras y de relaciones saludables entre adolescentes y trabajadores.

Según el documento “Pautas de Diseño Residencias Familiares para adolescentes del Servicio Nacional de Menores” (2018), que tiene como objetivo guiar en la elaboración del diseño de estos centros, presentando mínimos ideales que debieran poseer las residencias. Se divide en programas de áreas, área habitacional, área profesionales y servicios. Esperando contar con dormitorios grupales o individuales, baños individuales y de uso universal para personas con movilidad reducida con el equipamiento necesario, sala de estar o comedor, logia o sala de lavado, sala multiuso para la atención familiar como también la de los sujetos de protección, sala de talleres grupales o de estudio, que se espera que sea usada para la implementación de talleres de estudio para los adolescentes.

También, en el Anexo 1 establecido en las Orientaciones Técnicas Residencias Familiares Adolescentes Administración Directas (2019), Estándares para el cuidado alternativo residencial (2017). Se establece en su estándar N°6 “Adecuada cobertura de las necesidades básicas” que:

Todos los adolescentes tienen atendidas sus necesidades básicas como: alimentación, vestuario, higiene personal, recreación, materiales escolares y para el juego, de acuerdo a requerimientos de la etapa del desarrollo y curso de vida e intereses personales.

- Alimentación acorde a la edad y requerimientos dietéticos específicos.
- Entrega de cuatro comidas y dos colaciones al día.

- Vestuario acorde a la estación del año, talla y actividades (escolares, deportivas, otras).
- Útiles de aseo personal, según sexo y etapa del desarrollo.
- Materiales para el desempeño escolar, según lo solicitado por el establecimiento educacional al que asisten.
- Elementos lúdicos y recreacionales acordes a la edad e intereses de los adolescentes. (SENAME, s.f)

7. Educación como Derecho

Cuando hablamos de educación, se reconoce como un derecho para todos, además de ser un medio para conseguir una multiplicidad de objetivos, representando una finalidad en sí misma. Esto se sustenta en el derecho universal a la educación que tiene su reconocimiento en la Declaración de Derechos Humanos de 1948, en su artículo 26.1:

Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos. (ONU, 1948)

Pero no se sustenta sólo en esto, sino que también se reconoce como un derecho en la Declaración de Derechos del Niño de 1959, en su artículo 7:

El niño tiene derecho a recibir educación que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social y llegar a ser un miembro útil de la sociedad. (ONU, 1959)

Como podemos ver, en ambas declaraciones nada se dice de poder emplear este Derecho a la Educación sólo hacia algunas personas, excluyendo a otras. Cuando se habla del derecho a la educación, se habla de un derecho esencial y básico, sin ninguna excepción. En palabras de Darling-Hammond (2001, p. 11) “Educar a todos los niños de manera efectiva es la misión de las escuelas hoy en día”. La palabra *todos* utilizada aquí es una palabra que no admite exclusiones. Y es por esto, que como país, hemos sido parte de un proceso evolutivo en

educación, buscando esta inclusión educativa, donde todos sean partícipes, tal como se determinan en sus derechos, sin importar sus necesidades educativas.

A nivel mundial se han realizado diversas convenciones en donde se reconocen y promulgan derechos universales para ciertos grupos de personas, como en la Declaración Universal de los Derechos del Niño (1959) y la Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad. Este tiene como finalidad que el NNA, tenga una infancia feliz y plena. Siendo precisamente este documento, donde se establece el Derecho a la Educación que tienen todos los niños, niñas y adolescentes:

El niño tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad.

El interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tiene la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe en primer término a los padres.

El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deberán estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho. (ONU, Principio 7)

Por otro lado, tenemos que "El niño física o mentalmente impedido o que sufra algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere

su caso particular" (1959, Principio 5). Esto quiere decir que todo NNA, sin importar su condición, debe recibir educación, y sus necesidades deben estar cubiertas a cabalidad. Por lo tanto, cualquier acto discriminatorio se consideraría una violación a los derechos del niño y, por consiguiente, una vulneración a la dignidad de estos.

Otro de los hitos importantes en relación con la temática, es la Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (2006), entendiéndose por personas con discapacidad en este documento a quienes “tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (ONU, p. 4). Esta convención, según lo planteado en el documento, tiene como propósito "promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente" (ONU, s.f, p. 4).

Dentro de estas condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales, queremos destacar el derecho vinculado a la educación, el cual corresponde al artículo 24 de dicho documento. En relación con esta área, se busca establecer un acceso en igualdad de oportunidades educativas de una manera inclusiva a todos los niveles de enseñanza, además se deja establecido que se preparará a los docentes, para que estos cuenten con las herramientas necesarias para responder así de manera óptima a sus necesidades, todo esto con el fin de:

- a) Desarrollar plenamente el potencial humano y el sentido de la dignidad y la autoestima y reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana;
- b) Desarrollar al máximo la personalidad, los talentos y la creatividad de las personas con discapacidad, así como sus aptitudes mentales y físicas;

c) Hacer posible que las personas con discapacidad participen de manera efectiva en una sociedad libre. (ONU, s.f, p.19)

Lo recién mencionado, quiere decir que la Convención en este ámbito, procurará que todas las personas en situación de discapacidad tengan un acceso efectivo a la educación en todos los niveles sin importar su condición. Además, los establecimientos educativos deberán contar con profesionales capacitados para dar respuesta a todas las necesidades de los estudiantes por igual, con el fin de que estos puedan desarrollarse de manera plena e integral, y sin diferencias con el resto de sus pares.

Como bien sabemos, la educación no es algo que solo que atribuya a la escuela, sino que también involucra a la familia y a toda la comunidad, y como bien lo explica Martos y Domingo (2010) señalan que "la educación no es exclusiva de ninguno de ellos, ni se puede articular con coherencia sin una adecuada integración de esfuerzos y responsabilidades entre los mismos" (p. 112). De igual manera, una buena comunicación entre los actores influyentes en aprendizaje, es ideal para avanzar, conocer avances, fortalezas y debilidades, etc., es por esto, que la comunicación es un factor esencial para que se logre cumplir los objetivos de la educación.

7.1 Normativa

En nuestro país, en el ámbito de educación hay distintas leyes y normativas que deben regular el área educacional, donde se deben determinar las modalidades, los niveles educativos, y también los derechos y deberes. En cuanto a estas normativas, la más conocida es la Ley 20.370, que Establece la Ley General de Educación, promulgada y publicada en el año 2009 por el Ministerio de Educación, en donde en el Artículo N°2 se establece que:

La educación es el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la

transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país. (MINEDUC, 2009)

Además en esta ley, se establecen las formas de manifestación de la enseñanza, que corresponde a la educación formal, no formal e informal. Se expone que la primera corresponde a “aquella que está estructurada y se entrega de manera secuencial. Está constituida por niveles y modalidades que aseguran la unidad del proceso educativo y facilitan la continuidad del mismo a lo largo de la vida”. (MINEDUC, Artículo N°2, 2009)

Mientras que la Educación de carácter no formal “es todo proceso formativo, realizado por medio de un programa sistemático, no necesariamente evaluado y que puede ser reconocido y verificado como un aprendizaje de valor, pudiendo finalmente conducir a una certificación”. (MINEDUC, Artículo N°2, 2009)

Y por otro lado, la Educación de carácter informal se reconoce en la Ley 20.370 como:

Todo proceso vinculado con el desarrollo de las personas en la sociedad, facilitado por la interacción de unos con otros y sin la tuición del establecimiento educacional como agencia institucional educativa. Se obtiene en forma no estructurada y sistemática del núcleo familiar, de los medios de comunicación, de la experiencia laboral y, en general, del entorno en el cual está inserta la persona. (MINEDUC, Artículo N°2, 2009)

Además, en la misma normativa, en el Artículo N°3 se expone que: “El sistema educativo chileno se construye sobre la base de los derechos garantizados en la Constitución, así como en los tratados internacionales ratificados por Chile (...).” (MINEDUC, 2009) Por lo que se explica, que la educación de nuestro país se basa en la Convención de los Derechos Humanos y la Convención de los Derechos de los Niños y Niñas, y también se plantean los principios fundamentales en la educación Chilena que son los siguientes:

Tabla 7:

Principios en los que se inspira la Educación Chilena
a) Universalidad y educación permanente. La educación debe estar al alcance de todas las personas a lo largo de toda la vida.
b) Calidad de la educación. La educación debe propender a asegurar que todos los alumnos y alumnas, independientemente de sus condiciones y circunstancias, alcancen los objetivos generales y los estándares de aprendizaje que se definan en la forma que establezca la ley.
c) Equidad del sistema educativo. El sistema propenderá a asegurar que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad, con especial atención en aquellas personas o grupos que requieran apoyo especial.
d) Autonomía. El sistema se basa en el respeto y fomento de la autonomía de los establecimientos educativos. Consiste en la definición y desarrollo de sus proyectos educativos, en el marco de las leyes que los rijan.

e) Diversidad. El sistema debe promover y respetar la diversidad de procesos y proyectos educativos institucionales, así como la diversidad cultural, religiosa y social de las poblaciones que son atendidas por él.
f) Responsabilidad. Todos los actores del proceso educativo deben cumplir sus deberes y rendir cuenta pública cuando corresponda.
g) Participación. Los miembros de la comunidad educativa tienen derecho a ser informados y a participar en el proceso educativo en conformidad a la normativa vigente.
h) Flexibilidad. El sistema debe permitir la adecuación del proceso a la diversidad de realidades y proyectos educativos institucionales.
i) Transparencia. La información desagregada del conjunto del sistema educativo, incluyendo los ingresos y gastos y los resultados académicos debe estar a disposición de los ciudadanos, a nivel de establecimiento, comuna, provincia, región y país.
j) Integración. El sistema propiciará la incorporación de alumnos de diversas condiciones sociales, étnicas, religiosas, económicas y culturales.
k) Sustentabilidad. El sistema fomentará el respeto al medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales, como expresión concreta de la solidaridad con las futuras generaciones.
l) Interculturalidad. El sistema debe reconocer y valorar al individuo en su especificidad cultural y de origen, considerando su lengua, cosmovisión e historia.

(MINEDUC, Artículo N°3, 2009)

Respecto al entorno y su participación en el proceso educativo, la Ley General de Educación nos establece en su Artículo N°4 que:

Corresponde preferentemente a los padres el derecho y el deber de educar a sus hijos; al Estado, el deber de otorgar especial protección al ejercicio de este derecho y, en general, a la comunidad, el deber de contribuir al desarrollo y perfeccionamiento de la educación. (MINEDUC, 2009)

Esto quiere decir, que la familia, el estado y la comunidad tienen un papel fundamental en el proceso educativo; son responsables de garantizar el derecho y deber, de que sea continuo y que se vaya constantemente perfeccionando, es decir, estos actores influyen de manera indirecta o directa en el proceso. En cuanto al deber del Estado, en esta Ley se plantea que: “Es deber del Estado velar por la igualdad de oportunidades y la inclusión educativa, promoviendo especialmente que se reduzcan las desigualdades derivadas de circunstancias económicas, sociales, étnicas, de género o territoriales, entre otras” (MINEDUC, Artículo N°4, 2009). Por lo que, es el Estado la entidad que debe brindar inclusión e igualdad en el proceso de educación, sin importar las diferencias culturales, sociales, etc.

7.2 Apoyo Educativo.

En cuanto al apoyo, en una primera instancia, según lo planteado por Bruner (citado por Morales y Bojacá, 2002), se refiere a los procesos tutoriales que hacen que los novatos, sean sujetos capaces de resolver problemas, o responder a determinadas tareas que sin ayuda no hubiesen podido realizar; esto permite inferir que los sujetos presentes en las situaciones de interacción, asumen y desempeñan roles de suma importancia para lograr una meta en común. Bruner denomina, como el andamiaje se constituye en un elemento importante para que los NNA den solución a los problemas que se les presentan.

Pero, para que esto se lleve a cabo, Garton (1992) detalla en el documento citado por Morales y Bojacá (2002), que para que el/la niño/a aprenda, necesita de dos fuerzas. Una interna que se refiere a las intencionalidades del niño. Y otra “fuerza externa” representada en el andamiaje, ejercido por un par más experto, o por un adulto que podría ser alguno de sus padres, familiares cercanos, o el maestro en la escuela. Esto quiere decir que la persona responsable de este apoyo además de ser fundamental, debe contar con una serie de aspectos que le permitan potenciar al estudiante.

Para esto, se pueden tomar las consideraciones o tipos de apoyo propuestos por Morales y Bojacá, (citando a: C. Hudelot (1997,98), M.T Vasseur (1997) y F. Francois (1993)), a partir de los cuales, se puede realizar un andamiaje que permita que el maestro oriente su quehacer en el aula, resaltando aspectos relevantes, asistiendo al niño en su aprendizaje, reconociendo al error como parte del proceso, generando ambientes en los que el NNA realice con gusto la tarea en la que se inició, propiciando espacios de socialización, en los que a través de esta actividad, el maestro y los pares más expertos, desarrollen los procesos de los menos expertos.

El apoyo pedagógico no es solo un proceso que se da en las salas de clases, también se da generalmente en contextos no formales. Los contextos no formales de aprendizaje representan aquellas actividades educativas organizadas, sistemáticas, realizadas fuera del marco del sistema oficial. Se refiere entonces a las instituciones, actividades, medios y ámbitos de educación que, sin ser escolares, han sido creados para satisfacer determinados objetivos educativos. Estos ambientes se consideran importantes para facilitar los aprendizajes en grupos particulares de la población. Asimismo, los contextos no formales se distinguen por su carácter final: no dan salida a niveles o grados educativos, sino más bien al entorno social y productivo, por su potencial flexibilidad y funcionalidad respecto de los programas y métodos (Martín, 2014; Smitter, 2006; Trilla, Gros, López y Martín, 2003).

Bajo el contexto no formal, según investigaciones sobre este tema (Stevenson y Bake, 1999; Bray, 1999), se entiende al apoyo pedagógico como “un servicio educativo de carácter privado, que se brinda fuera del sistema educativo formal y en el que se desarrollan actividades similares a las escolares para mejorar los resultados académicos del alumnado que transita la enseñanza primaria o secundaria.” (citado por Manavella, y Martin, 2017, p.45)

Como se mencionó anteriormente, la idea de contar con un sistema de apoyo pedagógico, es no solo favorecedor para el ámbito escolar de los niños y niñas, sino que también los ayuda con su desarrollo personal. Al respecto, Ventura, Neto-Mendes y Costa (2006) consideran las siguientes funciones de este contexto educativo:

- El apoyo al aprendizaje fuera de la escuela puede permitir (aunque no siempre ocurra así) una enseñanza individualizada, lo que contrasta con la enseñanza masificada ofrecida por los sistemas educativos modernos.
- Pueden presentarse como el espacio de realización de los trabajos de casa, lo que muestra una dimensión de la complementariedad que puede existir con el trabajo que se realiza en el sistema regular de enseñanza.
- Pueden aún realizar la función (quizás una de las más apreciadas por los clientes en estos servicios) de preparación para los exámenes, cuya relevancia máxima se alcanza en el examen nacional.
- Las explicaciones pueden cumplir la función (más social que académica) de apoyo a la familia, ofreciendo servicios de ocupación de los tiempos libres vitales para una familia nuclear cada vez más restringida y con elevados índices de ocupación laboral fuera de la esfera doméstica (Ventura et. al , 2006, p. 3).

Entonces en esta investigación, nos referiremos a mecanismos de apoyo como todas las formas existentes de brindar apoyo educativo en estos contextos y colaborar en todas las necesidades en el ámbito educacional.

Algunas ventajas sobre la existencia de apoyo pedagógico/escolar/educativo dentro de los espacios externos a la escuela, permite beneficiar a niños, niñas y adolescentes en distintas formas. Calvo, et. al (2016) mencionan, basándose en diversas investigaciones (Flecha, 2009; Hernández y López, 2006; Includ-ed, 2011; Kñallinsky, 1999; Martínez, 1996; Martínez y Álvarez, 2005; OCDE., 1997; Ordoñez, 2005; Tellado y Sava, 2010; Verdugo et.al, 2009) que:

Existen trabajos que establecen que cuando concurre una relación padres-escuela y existe una participación de la familia en la vida escolar, ambos hechos son fundamentales en: la mejora del rendimiento académico del alumnado; una mayor autoestima en los niños; se desarrollan actitudes y comportamientos positivos y se mejora también la calidad de las relaciones interpersonales padres-hijos; se generan actitudes positivas hacia la escuela; y el centro mejora su calidad educativa. (p. 103)

Otra ventaja en el ámbito de apoyo escolar, es la disponibilidad de materiales; el beneficio de acceder a esto permite favorecer al desarrollo de habilidades, y a su vez provoca que las responsabilidades escolares no se vuelvan un trabajo tedioso. Por otro lado, los aspectos disciplinarios, influyen tanto en lo académico, como en lo social. Las reglas y rutinas en el contexto donde se desarrolla el niño, niña o adolescente, cumplen un factor significativo y beneficioso cuando la disciplina se desarrolla de manera adecuada, a través de la explicación de normas y la toma de decisiones en conjunto. (Romagnoli & Cortese, 2016)

Respecto a las desventajas, de la no existencia de apoyo pedagógico o educativo fuera del contexto escolar, algunas investigaciones internacionales como el Informe Educativo generado

por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2010), sobre la encuesta Nacional de Deserción (ENDE). Al analizar varios factores asociados a la permanencia y deserción escolar en instituciones educativas de ese país, se reveló que el poco compromiso de padres y madres son determinantes al momento de generar interés en la educación, incluso menciona un colegio, de nombre Institución Educativa Heriberto García Garrido de Toluviejo, determinando que:

Un gran número de sus estudiantes presentan deficiencias en el rendimiento académico, al indagar, se destaca el poco acompañamiento de los padres de familia en las actividades académicas asignadas al estudiante, esto genera inconvenientes en los procesos de enseñanza- aprendizaje, puesto que los estudiantes no adquieren las competencias necesarias para tener un buen rendimiento académico, el cual desde los primeros años de formación depende en gran parte de la familia y escuela. (citado por Lastre et al, 2017, Pág. 106).

En base a esto, se puede considerar que las familias influyen en la formación educativa, siendo el primer responsable de entregar herramientas en cuanto al desarrollo del niño, niña y adolescente en ámbitos escolares, y a su vez es igual de influyente en aspectos , sociales y personales. Se debe considerar, que cuando padres y madres no cumplen con su rol de protección y cuidado independiente al motivo, quienes deberían ser considerados como los principales participantes y motivadores en la formación personal, psicológica, social, física y educativa, son los/as cuidadores/as (tías, tíos, abuelos/as, instituciones, etc), que tienen bajo su cargo a niños, niñas y adolescentes.

Por otro lado en la Guía Operativa N°1 de Lineamientos y recomendaciones sobre el acompañamiento a adolescentes en Residencias para la transición a la vida independiente (SENAME, 2021), alude a un estudio desarrollado en Europa, donde se identificaron distintas necesidades mencionadas por ex tutelados en el proceso de transición a la vida independiente. Un ámbito importante fue educación, tiempo libre y preparación; donde se menciona que la

tendencia en residencia es que exista un bajo logro en cuanto a la educación, lo cual tiende a un mayor rezago escolar, mayores dificultades para mantenerse en el sistema educativo y necesidad de tener apoyo educacional. Otro autor identificó que estos aspectos del ámbito educacional se pueden relacionar con la inestabilidad en cuanto a la permanencia en residencias, como a su vez la expulsión frecuente desde los colegios por diversos motivos, generalmente conductuales; y también, por la poca motivación por personajes externos en el inicio y mantención del proceso escolar. (Gibbs et al. 2005; Barn et al. 2005, citados en SENAME 2021, pág. 11)

7.3 Paradigmas de Educación Diferencial.

Los avances de la sociedad han permitido cambios y evoluciones respecto a la forma en que se conocen las cosas, en el modo de relacionarse y también de educarse.

Respecto al ámbito educativo, y específicamente a la Educación Diferencial, desde sus inicios y mayormente durante la década de los 40 y 60, se le vinculaba con los enfoques Médico Clínico y Psicológicos, donde el propósito de estas miradas, era “curar o corregir” un déficit o patología que tenía el niño, niña o adolescente. Trabajando con el sujeto desde una perspectiva más bien terapéutica.

Desde el Enfoque Psicológico, se abrió paso a la Educación Especial, permitiendo que se comenzará a dar atención educativa a los/las estudiantes que presentaban algún tipo de necesidad o “déficit”. Este trabajo era realizado desde una manera segregadora, ya que al niño, niña o adolescente se le apartaba con el común de las personas, desarrollando la labor en centros y escuelas especiales, separado a las escuelas regulares. (Ministerio de Educación, 2004)

El Informe Warnock (1978) permitió que la educación diferencial avanzará desde una perspectiva Médico-Clínica a una mirada más sicopedagógica, la cual consistía y se sustentaba en un principio de Integración hacia niños, niñas y adolescentes.

En 1994, a través de la Ley N°19.284 que Establece Normas para la Integración Social de Personas con Discapacidad y a su vez el Decreto 01 del año 1998 de nuestro país:

Abrió un espacio en las escuelas regulares para la integración de estudiantes con distintas necesidades educativas, aportando subvención estatal para contratar a un equipo profesional que comenzará a trabajar en este ámbito. Entonces, el desafío de formación de educadores diferenciales transitó desde el diagnóstico hacia la evaluación de las personas discapacitadas para determinar sus Necesidades Educativas Especiales (NEE) en el sistema escolar. Así también, avanza desde el tratamiento hacia la intervención, ahora de los procesos educativos de las personas discapacitadas para atender dichas NEE y promover su integración en contextos escolares. (Manghi et al., 2012, p.49, p.50)

Bajo esta perspectiva integracionista, la persona “discapacitada” era quien debía insertarse y adecuarse al espacio común, es decir, la persona con necesidades educativas especiales se debía integrar al espacio del cual había sido excluido. Esto se desarrollaba, a través de la normalización, pasando desde el diagnóstico a la realización de intervenciones a niños, niñas y adolescentes que presentaran Necesidades educativas especiales.

Desde este Enfoque Integracionista, se pasó al Enfoque Inclusivo, con el propósito de que las políticas públicas se enmarcaran con una misma finalidad, afiliar tanto la educación regular con la educación especial.

En el año 2006, a través de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el cual es uno de los documentos más importante en cuanto a este nuevo enfoque de educación inclusiva en el siglo XXI, estipula que:

El documento vinculante que, de manera específica aborda dicha diversidad, tratándose de las personas con discapacidad, entregando un soporte normativo a la

“educación inclusiva” a todos los niveles, así como la enseñanza a lo largo de la vida. De este modo, serán objetivos de un sistema de educación inclusiva:

a) Desarrollar plenamente el potencial humano y el sentido de la dignidad y la autoestima, reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana;

b) Desarrollar al máximo la personalidad, los talentos y la creatividad de las personas con discapacidad, así como sus aptitudes mentales y físicas;

c) Hacer posible que las personas con discapacidad participen de manera efectiva en una sociedad libre. (Cisternas, s.f, p.43)

Este nuevo paradigma, instaura nuevas prácticas, tanto en el contexto social, como en el espacio educativo. En este último, se deben respetar las diversidades de las personas, donde a todos y todas se les brinden las mismas oportunidades.

Respecto a lo educativo, se deben considerar diversos aspectos del NNA, como, el contexto familiar, escolar, siendo cada participante de la comunidad educativa los responsables de atender a las necesidades de estos/as.

Según el documento Perspectiva Educacional, Formación de Profesores (2012), a través de una investigación en relación al perfil del rol del Educador Diferencial y su quehacer, se formula que se deben reconocer las necesidades no solo desde los/las profesionales, y desde documentos oficiales, sino, también desde las familias, el contexto y desde el mismo sujeto. (Manghi et al, 2012). Es decir, tanto los profesionales, como el contexto social y familiar son responsables de atender a las necesidades de los NNA.

Tanto la comunidad educativa (la cual incluye a su familia, entorno, etc), como los/as educadores/as, deben trabajar en dar respuesta al derecho a aprender, esto se puede desempeñar a través de un trabajo colaborativo entre todos/as los/as profesionales de una escuela. Se debe

velar que el aprendizaje de los y las estudiantes, se intente desarrollar de la forma más adecuada, considerando y valorando la diversidad de los niños, niñas y adolescentes, esto, se puede realizar a través de adecuaciones que sean pertinentes y adecuadas para atender las necesidades de ellos/as.

En base a esto, en esta indagación nos guiaremos en el enfoque Inclusivo, contemplando a la familia, el ambiente, las emociones y otros muchos factores que influyen en el aprendizaje y en el proceso educativo.

7.4 Necesidades Educativas Especiales.

Dentro de la escuela, constantemente escuchamos hablar sobre las necesidades educativas especiales que presentan el estudiantado, es por esto, que nos parece esencial poder tener diferentes concepciones de este término, y además, lograr conocer en profundidad en qué consisten las NEE.

En Chile, como en muchos países, cuando se habla de educación especial, en un comienzo se entiende en dar asistencia médica a personas enfermas, ciegas, sordas y con deficiencias mentales, pero con el Informe Warnock, en 1978, y la declaración de Salamanca, publicada en 1994, nos dan cuenta de que los propósitos de la educación son los mismos para todos los NNA, independiente de sus necesidades educativas especiales, sin hacer distinción, asistiendo a establecimientos regulares. Cuando hablamos sobre las Necesidades Educativas Especiales, la Política Nacional de Educación Especial (2005) explica que los estudiantes:

Cuyas necesidades educativas individuales no pueden ser resueltas con los medios y los recursos que habitualmente utiliza el docente para responder a las diferencias individuales de sus alumnos y que requieren de ajustes, recursos o medidas pedagógicas especiales para ser atendidas. De esto se infiere que el sistema educativo debe proveer los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios

para la equiparación de las oportunidades de los alumnos con necesidades educativas especiales, así como las orientaciones técnicas con el objeto de lograr aprendizajes de calidad. (MINEDUC, p.10)

En la Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad (1994), se menciona que “Antes se definía la educación especial en función de los niños con una serie de problemas físicos, sensoriales, intelectuales o emocionales” (Ministerio de Educación y Ciencia de España; ONU, p.15), pero explica, que cual sea el motivo, estos niños deben recibir una educación integral, aun así, se sabe que existen factores que marginan a los estudiantes logrando desigualdades escolares, es por esto, que podemos decir que:

En aquellos países en los que se cuenta con datos desagregados, los colectivos más excluidos son precisamente los que más necesitan la educación para superar su situación de desventaja o de vulnerabilidad; niños de zonas rurales aisladas o de extrema pobreza, niños indígenas y desplazados, y niños y niñas con discapacidad. (Blanco, 2006, p.1)

Si lo vemos desde el punto, de la normativa nacional, se establece en el decreto N°170 que: “Alumno que presenta Necesidades Educativas Especiales: aquél que precisa ayudas y recursos adicionales, ya sean humanos, materiales o pedagógicos, para conducir su proceso de desarrollo y aprendizaje, y contribuir al logro de los fines de la educación”. (MINEDUC, 2010, p. 2) Si lo vemos desde la perspectiva de la cita anterior, podemos decir que se visualiza que todos los estudiantes que presenten una NEE van a requerir de una ayuda extra, más allá de las herramientas generales que dispone el docente, y estos recursos pueden ser materiales o humanos, y en el caso de los últimos mencionados, es a veces brindado por las Educadoras Diferenciales, Psicopedagogas, entre otras. Además, se debe ser conscientes que las necesidades de cada estudiante van a ser únicas y diferentes al resto, ya que existe una diversidad exquisita en el aula en cuanto al ritmo, manera y forma de comprender el contenido, tal como se plantea

en la Conferencia Mundial sobre las Necesidades Educativas Especiales: acceso y calidad: “cada niño tiene características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje que le son propios” (Ministerio de Educación y Ciencia de España; ONU, p.10)

Según lo que nos plantea Luque Parra:

La NEE representa un concepto de operatividad en el ajuste de la respuesta y satisfacción a la persona y circunstancias; concepto que tiene contenido si se da una acción tutorial y docente adecuada, una provisión oportuna de recursos y servicios, y un marco de desarrollo educativo en valores de aceptación, respeto y cooperación. (2009, p.21).

Desde la perspectiva de Luque, se puede comprender que para trabajar con las necesidades educativas especiales, debe ser en base al aceptar al otro y respetarlo como legítimo otro, contemplando su autenticidad, y atender sus necesidades educativas utilizando recursos o servicios educacionales, con el fin de que se logren los aprendizajes, para esto podemos utilizar distintos tipos de apoyos pedagógicos.

Respecto el trabajo con la Necesidades educativas especiales, Molina nos expone que:

Existe la necesidad en la comunidad escolar –tanto de profesores, profesionales de la educación, alumnos, padres y apoderados–, de transformar paulatinamente la manera de acoger y responder hacia las necesidades educativas especiales, innovando las prácticas educativas hacia un modelo más inclusivo y participativo, que entregue respuestas a las necesidades educativas de todas y cada una de las alumnas, concibiendo de esta forma que todas tengan éxito en su aprendizaje y participen en igualdad de oportunidades. (2015, p.150)

Esto nos plantea, que como docentes y como comunidad educativa, se debe buscar respuestas para las necesidades educativas especiales de los/as estudiantes, además, explica que para esto se

debe estar constantemente buscando metodologías que busquen la inclusión y participación de todos/as, y que todos tengan la igualdad de oportunidades en cuanto al aprendizaje, y que este sea de carácter significativo, entendiendo este último como un cambio en la estructura cognitiva del estudiante, y este asocia la información nueva con la previa.

Por otro lado, el MINEDUC en 2013, nos plantea que:

Las necesidades educativas especiales NEE, son aquellas necesidades educativas individuales que no pueden ser resueltas a través de los medios y recursos metodológicos que habitualmente utiliza el docente para responder a las diferencias individuales de sus alumnos y que requieren para ser atendidas de ajustes, recursos y medidas pedagógicas especiales o de carácter extraordinario, distintas a la que requieren comúnmente la mayoría de los estudiantes. (p.15)

A lo largo de nuestra formación profesional, se nos ha hablado de Necesidades Educativas Permanentes y Transitorias, y en lo que respecta a las primeras, Holz en el año 2019 nos plantea que:

Se definen en función de las barreras para aprender y participar, que determinados estudiantes experimentan durante toda su escolaridad como consecuencia de una discapacidad diagnosticada por un profesional competente y que demandan al sistema educacional la provisión de apoyos y recursos extraordinarios para asegurar el aprendizaje escolar. En este marco, se han entendido como NEE educativas de carácter permanente: Déficit Visual, Déficit Mental, Déficit Auditivo, Trastorno o Déficit Motor, Graves Alteraciones de la Capacidad de Relación y Comunicación y Trastornos de la Comunicación Oral. (citado por Holz, 2019, p.2).

Por otro lado, el mismo autor nos expone que las Necesidades Educativas de carácter transitorias corresponden a:

Aquellas no permanentes que experimentan los alumnos en algún momento de su vida escolar, a consecuencia de un trastorno o discapacidad diagnosticada por un profesional competente y que necesitan de ayudas y apoyos extraordinarios para acceder o progresar en el currículum por un determinado período de escolarización. Dentro de esta categoría se encuentran: Trastornos Específicos del Aprendizaje (TEA), Trastornos Específicos del Lenguaje (TEL), Trastorno Déficit Atencional con y sin Hiperactividad (TDA) o Trastorno Hipercinético, y coeficiente intelectual (CI) en el rango límite. (citado por Holz, 2019, p.2-3).

Respecto a las necesidades educativas especiales, SENAME expone en el documento Guía Operativa N°1 de Lineamientos y recomendaciones sobre el acompañamiento a adolescentes en Residencias para la Transición a la vida independiente que: “Un joven en cuidado residencial posee una alta probabilidad de haber vivido múltiples situaciones de victimización” (Pereda, 2009; Finkelhor 1997). Lo complementa con lo planteado, por Van der kolk (2016), que expone que:

Los procesos de desregulación están a la base de las dificultades observadas en personas que han vivenciado experiencias traumáticas, de forma crónica, destacándose los proceso de desregulación a nivel cognitivo, y atencional, desregulación afectiva y fisiológica, del self (sí mismo) y relacional. (citado por SENAME, p. 7)

Además, Crittenden plantea en el 2006 que: “con respecto a desarrollo, la evidencia muestra que en niños, niñas y adolescentes que han vivenciado vulneraciones de derechos, presentan

tendencia a que los procesos de desarrollo cognitivo y afectivos se vean alterados” (citado por SENAME, 2021, p.7)

Con esto, se puede dilucidar que SENAME es consciente de que niños, niñas y adolescentes pueden presentar necesidades educativas especiales, debido a su historial de vulneraciones.

Marco Metodológico.

1. Paradigma de Investigación

El paradigma en el que se enmarcará la siguiente investigación, es el Naturalista - Interpretativo, ya que la finalidad de esta indagación es investigar para descubrir y comprender un fenómeno, y en este caso, es el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME, como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos.

Además, como se menciona en el documento Contribución sobre los paradigmas de investigación, se demuestra que el paradigma interpretativo “profundiza en los diferentes motivos de los hechos. No busca la generalización, la realidad es dinámica e interactiva. Tienen en cuenta el comportamiento de los otros/as actuando consecuentemente desde una perspectiva holística” (Cohen y Manion, 1990). Como se mencionó con anterioridad, en esta investigación se quiere profundizar en el apoyo educativo que se brinda al interior de las residencias de niñas, niños y adolescentes, con el interés de descubrir cómo es este, desde las múltiples perspectivas, tanto de las y los educadores de trato directo, de funcionarios/as, directivos/as, y de adultos/as que estuvieron en alguna instancia institucionalizados/as, teniendo presente que cada realidad es diversa.

Por otro lado, Sandín (2003) citado por Learreta, nos explica en su texto Paradigma Interpretativo de investigación educativa, que el paradigma naturalista “encierra un conjunto de características, tales como su carácter contextual, la negociación con los participantes, la interpretación idiográfica.” (2013, p.3), y en esta indagación se tendrá presente en todo momento el contexto de las residencias de NNA, contemplando todo lo que eso conlleva.

Además, Pérez Serrano explica que “se opta por tomar instrumentos de investigación fiables, diseños abiertos, y emergentes de las múltiples realidades interaccionantes” (1994, p.12). Por esto, como equipo de investigación se tomó la decisión de utilizar una entrevista semiestructuradas, con el fin de permitir una continua conversación, sobre los temas que vayan emergiendo, en relación al contenido central de la indagación.

2. Enfoque de la Investigación

La presente investigación está orientada bajo un enfoque de carácter cualitativo, basándose en la idea de que lo que se quiere lograr a través de este trabajo, es describir, para así transformar una realidad social, y como se conoce, existen múltiples realidades socialmente construidas mediante procesos intersubjetivos, vinculándose unas con otras. Además, el objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida, desde el punto de vista de las personas que la viven (Fernández, 2017). Es por esto, que para comprender y luego describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí, se buscará conocer la perspectiva de los actores vinculados directamente al contexto.

A través del enfoque cualitativo, consideramos el contexto y su historia, las relaciones e intercambios sociales, las representaciones sociales y el lenguaje, la noción de sujeto inclusivo, los intereses básicos (Badilla, 2006). En cuanto al rol como investigadoras, en la metodología cualitativa, se permite generar datos descriptivos de lo observado, escrito, y dicho por el sujeto de investigación, buscando comprender los fenómenos dentro de un marco de referencia. Si hacemos énfasis en el presente trabajo, sería describir el rol de las residencias de menores de SENAME, y cómo se proveen instancias de apoyo educativo para los NNA que residen ahí por protección de derechos.

Finalmente, como lo plantea Learreta en 2013: “La investigación cualitativa se caracteriza porque predomina descripciones detalladas de situaciones, sucesos, personas, instituciones, comportamientos, pero considerando la voz y la perspectiva de los sujetos investigados/observados”. (p. 3). Lo planteado anteriormente, hace sentido a lo que se expone en esta indagación, y lo que se busca realizar, ya que mediante las formas de recolección de la información se busca considerar la perspectiva de los sujetos. Es decir, esta indagación presenta un enfoque de carácter cualitativo, puesto que pretende dar a conocer la perspectiva de los/as educadores/as de trato directo, directivos/as, funcionarios/as, y adultos que hayan sido institucionalizados.

3. Tipo de Investigación

En cuanto al tipo de investigación, esta se sitúa en el tipo exploratoria, ya que como lo explica Hernández, Fernandez y Baptista en el año 2010, este tipo de indagación: “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p.79). Ya que el fenómeno de investigación es un tema poco estudiado, y en la normativa actual no se explica nada sobre el apoyo educativo que debiese existir en las residencias de menores dependientes del Servicio Nacional de Menores.

Además, la indagación tiene un carácter descriptivo, ya que “este tipo de estudios buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.80). Y en este caso, se busca describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos, es decir, se busca describir, cuáles son las instancias de apoyo educativo, cómo son, y quienes las desempeñan.

Esta indagación, se enmarca bajo el tipo fenomenológico, ya que este tipo de investigación, corresponde a estudios en donde se describe el significado de experiencias de una persona o un grupo de personas en torno a un fenómeno o a un concepto, y estas experiencias son contadas por actores que se encuentran dentro del contexto a estudiar. Además, tal como lo plantea Fuster en el año 2019, la investigación fenomenológica es entendida como: “una metodología que admitía una nueva modalidad de aproximarse al conocimiento y que facilitaba sus mejores frutos, aplicada a las ciencias humanas o las ciencias sociales” (p.203).

Tal como menciona Latorre en 1996, algunas de las características que destacan más sobre la investigación fenomenológica son:

- a) la primacía que otorga a la experiencia subjetiva inmediata como base del conocimiento.
- b) el estudio de los fenómenos desde la perspectiva de los sujetos, teniendo en cuenta su marco referencial
- c) el interés por conocer cómo las personas experimentan e interpretan el mundo social que construyen en interacción. (p. 221)

Según lo que plantea Latorre, esta investigación calzaría con las características impuestas, ya que sabemos que existen múltiples realidades. Además, la perspectiva de los sujetos será esencial para el estudio del fenómeno a estudiar, complementándolo con la teoría. También, la intención de esta indagación es conocer el modo de interacción, y conocer cómo se construye el apoyo educativo en las interacciones dentro de las Residencias de Menores dependientes de SENAME.

4. Diseño de Investigación

Por lo expuesto con anterioridad, para esta indagación, utilizaremos la propuesta de diseño planteada por Martinez Bonafé en el año 1988. Dicho diseño se encuentra segmentado en etapas, las que son:

Etapas pre-activa:

a) Formulación del problema.

Durante los últimos años, y por los mediáticos casos de vulneraciones de derechos, el Servicio Nacional de Menores ha estado en boca de todos, y no es de común conocimiento el funcionamiento de las residencias de niños, niñas y Adolescentes, y en muchas ocasiones no se ve como un espacio en donde los docentes pueden desarrollar una labor pedagógica.

Es por esto, que resulta relevante conocer cómo se visualiza el ámbito educativo dentro de las residencias de niños, niñas y adolescentes, desde las perspectivas de personas que se han desempeñado o residido en estos contextos.

Parece primordial el conocer cómo se puede emplear la educación diferencial, y la docencia como tal, dentro de estos lugares. Pero principalmente, parece importante saber cuál y cómo es el rol que cumplen las residencias de menores dependientes de SENAME para proveer instancias educativas a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos.

b) Determinación de los objetivos.

A partir de lo expuesto previamente, es que con esta indagación, se busca describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores)

como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los NNA que residen allí por protección de derechos. Para esto, debemos identificar qué es lo que expone la legislación sobre el apoyo educativo y las garantías educativas que se brindan en estos contextos, cuáles son las metodologías que se utilizan para asegurar estas garantías, conociendo a los encargados de esta labor e identificar qué acciones educativas se realizan para satisfacer las necesidades de niños, niñas y adolescentes que residen ahí. El poder cumplir estos objetivos, permitirá conocer la realidad educativa de estos contextos, lo que servirá como material para todas las acciones que se realicen en los años que vienen, tanto para las instituciones, para SENAME, para los niños, niñas y adolescente; y para los trabajadores de la educación que desconocen estos contextos.

d) Revisión de la literatura.

Al momento de establecer la que sería nuestra interrogante, y determinar nuestros objetivos, se comenzó a buscar material bibliográfico que tuvieran relación con la temática central, la que es bastante escasa, y que si bien, se dispone de información del Servicio Nacional de Menores, no existe material detallado y específico sobre el apoyo educativo en las residencias dependientes de este organismo.

Etapas interactivas.

a) Selección del grupo de estudio.

Los participantes entrevistados son escogidos a partir de una selección intencionada a partir de los criterios explicados a continuación:

- **Criterio de Accesibilidad:** Los entrevistados se seleccionaron porque son personas con las que se puede mantener una comunicación, y además el levantamiento de información

será mediante plataformas digitales, lo que facilita la conexión con participantes de distintas regiones del país.

- Criterio de Pertinencia: Se seleccionaron a personas que mantienen o mantuvieron alguna relación en residencias de niños, niñas y adolescentes, y que conocen el funcionamiento en dichos contextos, lo que permite conocer experiencias desde distintas aristas, ya sea, Directivos/as de residencias de niños, niñas y adolescentes; Educadores/as de trato directo, Profesionales que trabajaron o trabajan en estos lugares, y Adultos/as institucionalizados en residencias de NNA.
- Criterio de selección de los actores: En cuanto a las personas que serán parte del proceso de recolección de la información, estos serán seleccionados según el papel que desempeñaron o desempeñan en alguna residencia de niños, niñas y adolescentes. Por un lado, se entrevistarán a personas que se han desenvuelto como Directores/as o Directivos/as en estas residencias. También, serán entrevistados distintos profesionales como Trabajadoras/es Sociales, Psicólogas/os, u otros que han trabajado en estos contextos. Además serán partícipes Educadoras de trato directo que han trabajado en estos establecimientos. Finalmente, serán entrevistados Adultos/as que residieron en algún momento en estas residencias.

Entonces, en la presente indagación, se abarca a directivos/as de Residencias de niños, niñas adolescentes dependientes del Servicio Nacional de Menores de distintas partes de nuestro país, además, Educadores/as de trato directo, Profesionales y Adultos/as que han residido ahí, pero todos tienen un factor común, que es el haber trabajado o residido en este contexto. Al momento de hablar sobre Organismos Colaboradores Acreditados se utilizarán las siglas OCAS; y al referirnos a Educadores/as de Trato Directo, utilizaremos la sigla ETD.

Participantes de la Entrevista semiestructurada.

Directivos.			
códigos	D1	D2	D3
Tipo de Residencia.	Directa de SENAME	Directa de SENAME	OCAS.
Cargo	Directora	Director	Coordinadora Técnica

Educadores de Trato Directo				
códigos	ETD1	ETD2	ETD3	ETD4
Tipo de Residencia.	OCAS	OCAS	Directa de SENAME	OCAS

Funcionarios					
códigos	F1	F2	F3	F4	F5
Tipo de Residencia.	OCAS	OCAS	OCAS	OCAS	OCAS
Labor	Trabajadora Social	Coordinadora técnica	Psicóloga	Educadora Diferencial	Psicopedagoga

Adultos que estuvieron en una residencia para NNA			
códigos	AI1	AI2	AI3
Tipo de Residencia.	OCAS.	OCAS.	OCAS

b) Instrumentos de recolección de datos.

En lo que respecta a los instrumentos de recopilación de información que darán respuestas a esta investigación, serán utilizadas las entrevistas. Estas estarán dirigidas principalmente para las Educadoras/es de trato directo de hogares de menores, Directivos de estas Instituciones, y distintos funcionarios que se desempeñen en el contexto (psicólogo, psicopedagogo, etc). Aunque también serán aplicadas a algunos adultos que hayan tenido experiencias dentro de estas residencias de menores, básicamente para recoger su experiencia y apreciación en torno a la temática dirigida en este proyecto de investigación. Para así poder conocer diferentes perspectivas, desde sus roles dentro del contexto, facilitándonos información para complementar nuestro trabajo.

Tal como lo plantea Badilla en el 2006:

Las técnicas identificadas con la investigación cualitativa son la observación y la entrevista, (...) estas preguntas se guían por teorías de la acción social que están orientadas por experiencias compartidas por diferentes participantes, por referencias del acontecer educativo o por valoraciones que se le atribuyen a ese acontecer. (p. 47)

Esto sustenta, que el trabajo de investigación que se realizará es de carácter cualitativo, ya que, los métodos de recolección de información que se emplearán responden a lo esperado dentro de este enfoque, creando un conocimiento en torno a este fenómeno investigado.

Además, para esta indagación se utilizará la entrevista de tipo semiestructurada, ya que utilizando preguntas de tipo abiertas se podrá abordar de mejor forma la temática del rol de las residencias de menores, administradas por SENAME y las instancias de apoyo educativo que se le brindan a los niños, niñas y adolescentes que residen ahí. Tal como lo expone Díaz, Torruco, Martínez y Varela en el año 2013, la entrevista tiene distintas Ventajas como:

- Amplio espectro de aplicación, ya que es posible averiguar hechos no observables como pueden ser: significados, motivos, puntos de vista, opiniones, insinuaciones, valoraciones, emociones, etc.
 - No se somete a limitaciones espacio-temporales: debido a que es posible preguntar por hechos pasados y también por situaciones planeadas para el futuro.
 - Posibilidad de centrar el tema, es decir, orientarse hacia un objetivo determinado o centrarlas en un tema específico.
 - Observación propia y ajena, porque da la posibilidad de averiguar tanto informaciones propias (opiniones, motivos, motivaciones del comportamiento, etc.), como observaciones realizadas referentes a un suceso o a otra persona.
- (p.165)

Es por esto, que creemos que es pertinente la utilización de este instrumento, ya que queremos conocer puntos de vista, opiniones, sin un espacio y tiempo limitado, centrándonos en un fenómeno específico.

Además, Russell en el año 1995 expone que este instrumento se utiliza en ocasiones en que el investigador no tendrá más oportunidades de entrevistar, y por el contexto mundial y nacional

de Pandemia, las entrevistas serán realizadas en modalidad online, entendiendo que los entrevistados realizan diversas actividades en su diario vivir.

Es importante mencionar que debido a la contingencia sanitaria las entrevistas serán realizadas mediante plataformas digitales para no intervenir en la salud de los entrevistados, ni de las entrevistadoras.

Etapas post-activa:

a) Metodología para el análisis.

Para esta indagación, se analizaron los datos recogidos mediante el análisis de contenidos, basándonos en la descripción que realiza Pérez Serrano (1994). Para lo cual, se registraron primeramente las entrevistas realizadas de manera online, luego se transcribieron literalmente. Posterior a ello, se codificaron de acuerdo a: tipos de entrevistados y números de éstos, así por ejemplo, para los directivos el código correspondiente era D1, 2 o 3; para los educadores de trato directo era ETD1, 2, 3 o 4, para los distintos funcionarios el código era F1, 2, 3, 4 o 5, y para el grupo de adultos institucionalizados el código era AI1, 2 o 3. Es decir, se definió como unidad de análisis las respuestas dadas a nuestras preguntas del guión temático. Para posteriormente, usar esta información e ir relacionando, acorde a las dimensiones previamente establecidas.

El procedimiento que desarrollamos para el análisis de las preguntas, fue el de Categorización y Codificación, respecto a categorización se refiere a clasificar conceptualmente las unidades que están bajo una misma idea, las categorías sostienen un significado o un tipo de significado que pueden relacionarse o referirse a contextos, acontecimientos, relaciones entre sujetos, situaciones, actividades, comportamientos, opiniones, métodos, estrategias, entre otros. (Osse et al, 2006) La categorización de nuestro trabajo consistió en la necesidad de abordar ciertas situaciones, realizando preguntas las cuales responden al mismo tópico.

Respecto al proceso que realizamos para la elaboración de categorías, fue el de deductivo-inductivo, ya que de primera, a través del marco teórico se establece macro categorías, y luego, a partir de los registros que se utilizan en el contexto natural, se elaboran listas de rasgos extraídos. (Osses et al, 2006) Al momento de realizar las categorías, utilizamos nuestro marco referencial, estableciendo macro categorías. Luego de desarrollar nuestro instrumento para la recolección de datos, pudimos establecer las preguntas que correspondían a cada categoría y a su vez plantear subcategorías que eran más pertinentes a lo que necesitábamos.

Por otro lado, se diferencia con la codificación, ya que esta asigna a cada unidad un indicativo código, siendo este último los que representan a las categorías, lo cual puede ser realizado a través de marcas a las unidades de datos, para así indicar a la categoría que corresponde, se pueden realizar de manera numérica o visual, es decir, coloreando los antecedentes pertinentes a las categorías, y también, esto se puede desarrollar utilizando palabras o abreviaturas con las que se han etiquetado cada categoría. (Osses et al, 2006). Al momento de realizar el proceso de codificación, utilizamos el método de colorear las respuestas que iban de acorde a cada categoría y subcategoría expuesta, para que así fuera más simple reconocer cada elemento importante, para luego realizar un análisis que responda de manera contundente a nuestra investigación.

1) Dimensión Mecanismos de apoyo.

Objetivo: Identificar los mecanismos de apoyo pedagógico que tienen en Residencias de NNA.

Esta categoría, busca poder identificar cuáles son los mecanismos de apoyo educativo que se tienen en residencias de niñas, niños y adolescentes, y cuáles son las herramientas educativas que se le brindan a los NNA para poder cumplir con el proceso escolar, y lograr los objetivos de aprendizajes de los distintos niveles escolares. Entendiendo mecanismos de apoyo como la forma en que se les ayuda a los NNA con sus labores en relación al ámbito pedagógico

Subdimensión 1.A - Noción de apoyo educativo

Esta subdimensión, pretende conocer cuál es la noción de lo que es apoyo educativo que tienen los Educadores de trato directo (ETD), Directivos, Funcionarios y Adultos egresados de residencias de menores. Entendiendo el apoyo educativo como el andamiaje que se realiza para potenciar al estudiante en el ámbito educacional.

Subdimensión 1.B- Recursos materiales e infraestructura.

En la presente subcategoría, se pretende conocer cuáles son los recursos materiales que se dispone para los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en una residencia. Además, se conocerá si dentro de estos lugares se disponen de espacios para que los NNA puedan realizar sus labores educativas.

Subdimensión 1.C-Abordaje de Necesidades Educativas Especiales.

En la categoría de abordaje a las necesidades educativas especiales, se busca identificar cuáles son los mecanismos que se utilizan cuando un niño, niña o adolescente presenta alguna dificultad en el ámbito escolar. Entendiendo que el niño que presenta alguna necesidad educativa precisa ayuda o recursos adicionales.

Subdimensión 1.D.- Mecanismos de comunicación entre escuela e institución

En esta subdimensión se busca identificar cómo y cuál es el mecanismo de comunicación entre la residencia y el establecimiento escolar, todo girando entorno del apoyo educativo que se le entrega a los niños, niñas y adolescentes. Además de conocer quién es el principal actor encargado de llevar a cabo la comunicación para los aspectos educativos de los NNA.

Subdimensión 1.E- Valoración a la existencia del apoyo educativo.

En esta subcategoría, se pretende conocer cuál es la valoración que se le da por parte de los personajes vinculados al contexto de residencias de niños, niñas y adolescentes a la existencia del apoyo pedagógico dentro de estos contextos.

2) Actores encargados de brindar apoyo pedagógico

Objetivo: Conocer los actores encargados de brindar apoyo pedagógico en estos contextos y su formación para cumplir este fin.

La presente dimensión, se refiere a quiénes son las personas al interior de las residencias, que tienen la labor de brindar el apoyo pedagógico a todos los NNA que residen ahí, además, se busca conocer cuál es la formación que tienen para poder cumplir con esta función de manera óptima. Entendiendo el apoyo pedagógico al andamiaje que permite potenciar al estudiante.

3) Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo.

Objetivo: Distinguir cuáles son las metodologías y estrategias didácticas que se utilizan para apoyar en el proceso escolar a niños, niñas y adolescentes que viven en las residencias.

Esta dimensión de análisis busca poder conocer cuáles son las estrategias y metodologías que se utilizan en la residencias de NNA, para poder apoyarles en su etapa educativa y brindar lo necesario para que este proceso no se vuelva tan complejo. Comprendiendo estrategias como las acciones que se realizan para apoyar el proceso educacional, y la metodología entendida como la forma en que estas acciones se llevan a cabo.

Subcategoría 3.A- Herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas que pueden poseer los diversos funcionarios de las residencias.

Esta subcategoría pretende conocer cuáles son las herramientas y estrategias que disponen los distintos funcionarios para poder realizar un apoyo educativo en el contexto de residencias, y si es que consideran que cuentan con estas herramientas y/o estrategias.

4) Perspectiva de la Normativa Nacional respecto al rol de las residencias para proveer instancias educativas.

Objetivo: Conocer la perspectiva de los distintos actores que se vinculan con residencias de menores sobre una posible normativa nacional.

Esta dimensión, busca conocer cuál es la opinión que tienen los directivos, ETD, profesionales y adultos que han residido en una residencia de NNA, sobre la posible existencia de una normativa nacional que se encargue de regir el apoyo pedagógico que se les brinda ahí a los niños, niñas y adolescentes. Entendiendo Normativa Nacional como una legislación en donde se determinen los lineamientos fijos, claros y detallados para brindar este apoyo, además de establecer los encargados de esto.

5.- Criterios de rigor y protocolos de ética científica.

Desde la perspectiva de Latorre, para que una indagación sea valorada con veracidad, debe responder a criterios de rigor (2003, p. 91). Es por esto que para poder realizar una investigación confiable, utilizaremos los siguientes criterios de rigor:

- **Confirmabilidad:** Este criterio de rigor, hace referencia al rol del investigador o investigadora “en confirmar la información, la interpretación de los significados y la generación de conclusiones.” (Latorre, Rincón y Arnal, 1996, p. 219). Con la finalidad de resguardar aquel criterio, se realizó un proceso de transcripción textual de la entrevista, luego realizamos una triangulación de aquellos datos recogidos, en conjunto con lo recopilado en el marco referencial.

Credibilidad: En lo que respecta a este criterio, como plantea Latorre, Rincón y Arnal, busca:

Demostrar que la investigación se ha realizado de forma pertinente, garantizando que el tema fue identificado y descrito con exactitud (...) material de referencia como films, vídeos, documentos, grabaciones en audio, fotografías, etc, permitirán contrastar los resultados e interpretaciones con la realidad.(1996, p.216-218)

Es por esto, que utilizamos las entrevistas grabadas como material de referencia y distinto material bibliográfico, con el fin de realizar la triangulación de la información que obtuvimos.

Dependencia: En cuanto a este criterio, hubieron varias reuniones entre el equipo de investigación, en conjunto con los docentes guías, con el fin de realizar revisiones detalladas de los distintos avances. También, se contó con la colaboración de expertos en la revisión del instrumento de recolección de la información, quien entregó las correcciones y observaciones pertinentes.

Análisis

1. Dimensión Mecanismos de Apoyo

Para poder analizar la dimensión de Mecanismos de apoyo, debemos tener presente que este término hace referencia netamente al apoyo educativo, entendido como todas las formas existentes de brindar apoyo educativo en un contexto determinado, que en este caso serían las residencias de niños, niñas y adolescentes. Este concepto, también se atribuye a todas las maneras de colaborar en todas las necesidades en el ámbito educacional que existan, y que fueron mencionadas en el marco referencial.

El apoyo pedagógico va más allá de la labor que se realiza en los establecimientos educacionales, sino que también se puede vincular al desarrollo personal, y puede favorecer en otros ámbitos que no sean únicamente a lo educativo, sino que puede favorecer el ámbito social, emocional, etc. Es por esto, que este tipo de apoyo se puede desempeñar fuera de la escuela, ya sea, en la comunidad, en la familia, en el hogar, etc. En este caso, se busca visualizar cuál es el apoyo educativo que se realiza en las residencias de NNA, entendiendo que los sujetos son alejados de sus familias por protección de derechos, y que la residencia tomaría un lugar similar a un hogar, y en este sitio se debe otorgar el necesario bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad, que se debe guiar por lo expuesto en las Orientaciones Técnicas.

Si miramos desde la perspectiva de la normativa nacional, preferentemente los padres tienen el derecho y el deber de educar a sus hijos; al Estado, el deber de otorgar especial protección al ejercicio de este derecho y, en general, la comunidad, el deber de contribuir al desarrollo y perfeccionamiento de la educación, refiriéndose a esto como el constante reforzamiento. Si bien, se le atribuye preferentemente el cumplimiento del derecho a la educación a los padres, pero los

niños, niñas y adolescentes pasan a ser responsabilidad de la residencia y del Estado, es decir, ellos como comunidad, más allá de insertarlos en un establecimiento educacional, también, deben contribuir en este proceso educativo, por eso es que a continuación analizaremos esto complementándolo con lo informado por el grupo de estudio en la entrevista semiestructurada realizada.

En relación a los mecanismos de apoyo educativo brindado en las residencias de niños, niñas y adolescentes, uno de los directivos (D1) expone que el mecanismo de apoyo escolar que ellos les brindan es que *“se conectan a clases, se conectan en compañía de algún tutor o monitor, de acá, de nosotros para ayudarlas en algunas de las tareas”*, pero por otro lado, menciona que *“el acompañamiento no tiene que ver solamente con hacer las tareas o con apoyarlas, digamos, porque claramente los que trabajamos acá no somos docentes digamos”*. Es decir, nos expone que si bien existe un apoyo educativo, que es un acompañamiento que no solo se vincula con las labores escolares, este no es realizado por un profesional de la educación, ya que no cuentan con uno dentro del equipo. Mientras que el Directivo (D2) plantea que: *“contábamos al inicio con un psicopedagogo (...) se le encomendaban diversas tareas pendiente fundamentalmente a reforzar los procesos escolares de cada uno de los chicos, participar en lo que es la elaboración del plan de intervención individual incorporando el objetivo relacionado con el ámbito educativo, estar como apoyo permanente a las demandas educativas que podían presentar los chicos”*. Lo que da a conocer que el tema educativo se contempla desde el inicio, ya que uno de los primeros pasos en el ingreso es la creación del plan de intervención, como se explica en el marco referencial. Por otro lado, otro de los directivos (D3), expresa que los mecanismos de apoyo educativo en la Residencia en la que se desempeña consta de *“apoyarlos en sus espacios educativos, de que vayan al colegio de que puedan mantener una herencia escolar, de que puedan aprender ciertos contenidos, que haya un adulto detrás acompañando estos procesos, considerando que no está la figura de algún familiar que pueda hacerse cargo”*, por lo que se determina que sí existe un acompañamiento educativo que es realizado por un adulto.

En cuanto a los Funcionarios que se desempeñan en distintas residencias de niños, niñas y adolescentes, uno de ellos (F1), explica que: *“En base a mi experiencia del hogar de menores que estuve, por sí un apoyo escolar a los niños después de la escuela, no existe como tal. Por ejemplo, no es que exista una psicopedagoga o una pedagoga general que los ayude”*. Por lo que se puede establecer, que la comunidad no está cumpliendo con el perfeccionamiento constante en el ámbito educacional, tal como se presenta en la normativa nacional, en donde se explica que esto debe ser de manera permanente. Otro de los funcionarios (F2), menciona que : *“había una psicopedagoga, la verdad que no hacía mucho, debo reconocerlo, no hacía mucho no porque no quisiera si no que los recursos que habían en el hogar, la psicopedagoga era para el hogar de niñas y de niños, y había una psicopedagoga para ambas residencias y obviamente en tiempo para la cantidad de niños no rendía(...) era como revisar los cuadernos y ver los temas que tenían en el colegio y eso en conjunto con los educadores (...) Entonces en lo educativo costaba mucho establecer una rutina”*. A pesar, de que existe un apoyo educativo, este se da de manera deficiente, y si bien es realizado por una profesional de la educación, esto se debe a la poca cantidad de tiempo que se encontraba en el centro, ya que como lo establecen la Orientaciones Técnicas de las residencias que tienen profesionales de la educación, este solo realiza sus labores media jornada, lo que muchas sería un tiempo muy limitado.

Por otra parte, otra de las funcionarias transmite que *“(...) todo lo escolar es desde la psicopedagoga, igual hubo un período súper extenso en el que nosotros estuvimos sin la contratación con el cargo vacío (...) Ahora que está ya la contratación cubierta en el fondo, yo veo que la psicopedagoga, tiene sesiones con las niñas, de acuerdo a las debilidades de cada una en el fondo, está como fortaleciendo y nivelando a las chicas”*. Según esto, se puede deducir que existe un apoyo pedagógico, pero no siempre ha sido así.

Respecto a las funcionarias 4 y 5, cabe destacar que son profesionales de la educación, por lo que nos exponen la existencia de apoyo pedagógico al interior de las residencias en las que se desempeñan, y una de ellas plantea que: *“Era yo quien apoyaba como activamente el proceso*

educativo de los niños, sin embargo el equipo técnico y también el director era un ente activo de la educación de cada niño. Si bien las educadoras de trato directo estaban al apoyo en la simplicidad de hacer tareas, pero toda la gestión educativa toda la gestión educativa era como desde el equipo de educación y además el equipo técnico (...). Esto quiere decir, que toda la comunidad es partícipe del proceso educativo; mientras que la otra profesional de la educación (F5) plantea que: *“El apoyo escolar es desarrollo de hábitos de estudio, principalmente se hace apoyo en el desarrollo de tareas, evaluaciones, de estudio para evaluaciones (...). Desde mi lado es más que nada monitoreo y realizar algunas mediaciones tanto de contenido, como de ejemplificación para clarificar algunas ideas, eso más que nada.”* Esto quiere decir que el apoyo educativo no se visualiza con algo únicamente de la escuela, sino que también ayuda a su desarrollo personal, y es por esto que lo imparten dentro de la residencia.

En cuanto a lo planteado por los educadores de trato directo, una (ETD 1) menciona que: *“la educadora de párvulos (...) era quien planificaba ciertas actividades más que nada enfocada en hábitos o juegos para poder potenciar y reforzar con los niños y niñas, los días que no asistían al jardín”*, Lo que quiere decir, que tal como se menciona en las Orientaciones Técnicas de la Residencias de Lactantes y Preescolares, se realizan actividades para promover el logro educacional, a través de espacios para reforzar o favorecer aprendizajes.

Mientras que otros de los educadores (ETD 2 y 3) de trato directo exponen que *“por grupo teníamos a cargo 4 a 5 niñas y se implementó un horario de estudios, las que lo necesitaban, horario de refuerzo académico, y tratamos de internalizarlos más en el tema del colegio”* (ETD2); *“los mandaban al taller de pedagogía para reforzamiento escolar, para que todos vayan en el mismo nivel”* (ETD3). Lo que da a conocer, que sí se regía una rutina en la que se contempla el apoyo pedagógico dentro de estas residencias, realizando un refuerzo académico según sus necesidades.

Por otro lado, una de las educadoras (ETD 4), al momento que se le consulta sobre la existencia de apoyo educativo al interior de la residencia de menores en donde se desempeña, expone *“Ninguna.”* Lo que determina que no se brindan instancias de apoyo escolar al interior de esta residencia, desde la perspectiva de esta ETD.

Desde la perspectiva de los Adultos que en alguna instancia de su vida estuvieron institucionalizados en alguna residencia de niños, niñas y adolescentes, indican que: *“el apoyo escolar que yo recibí en el hogar, era más que nada así como la entrega de los materiales que yo podía estar necesitando” (AI1)*, por lo que esto se deduce que el único apoyo escolar que se brindaba era en relación a lo material. Otra de los Adultos Institucionalizados explica *“sí el apoyo debiera existir por un tema de que tenía que estar, tenía que ser, y teníamos que tener ese apoyo, pero había otra cosa, de que las personas en sí no lo cumplían al 100” (AI2)*, es decir, este apoyo no era completamente realizado.

Por otro lado, respecto al apoyo pedagógico en residencias de NNA, se expone *“No, no, cuando uno es del SENAME, uno no tiene apoyo cognitivo, uno no aprende, uno no sabe qué tan importante es el colegio. Entonces con esto te responde que no existe un apoyo, o sea uno no se desarrolla en ese ámbito” (AI3)*. Es decir, en esta residencia, no se buscaría el desarrollo de las personas al interior del servicio, por lo que pasaría llevar uno de los objetivos estratégicos establecidos por SENAME, en donde se establece que debe haber un desarrollo de las personas al interior de la institución.

En lo que respecta a los mecanismos de apoyo educativo en residencias de niños, niñas y adolescentes, según lo que nos plantean los entrevistados, se puede determinar que no todas las residencias de NNA, cuentan con instancias en donde se brinde este apoyo ni orientación en el tema educacional, por lo que, en algunas residencias se estaría vulnerando el Artículo N°28 establecido en la Convención de los derechos del niño, en donde se expone que los estados partes deben *“Hacer que todos los niños dispongan de información y orientación en cuestiones*

educacionales y profesionales y tengan acceso a ellas” (UNICEF,1989). Además, se puede determinar que si bien, hay residencias en donde sí existe un tipo de apoyo, este es de carácter deficiente, debido a las cortas jornadas, o porque no son realizadas por profesionales de la educación que cuente con las herramientas necesarias para esto, y es de carácter asistencialista.

Subdimensión 1.A.- Noción de apoyo educativo.

Dentro de esta dimensión de Mecanismos de apoyo, nos encontramos con la subdimensión de Noción de Apoyo, esto se relaciona netamente a la definición que tienen los participantes de esta investigación sobre el apoyo educativo/escolar/pedagógico. Respecto a apoyo para esta investigación es entendido como los procesos que le permiten a las personas nuevas en algún ámbito a que sean sujetos capaces de lograr responder a diversas tareas, problemáticas o situaciones. También, se puede considerar como la orientación en el quehacer de un niño, niña o adolescentes, tanto en ámbitos de aprendizajes, como establecerse en el ambiente en el cual socializa. El apoyo educativo/escolar/pedagógico, no es un proceso que beneficie un aspecto determinado, sino más bien a distintos ámbitos, como en lo social, en lo potencial y en lo formativo, incluso ayuda mejorar los resultados académicos de las personas. Esto se puede generar en contextos formales y no formales, tal como se menciona en nuestro marco referencial, específicamente en el apartado de Apoyo Educativo.

Nuestros sujetos de estudio nos comentaron bajo su experiencia lo que ellos y ellas determinaban o conocían en relación a Apoyo educativo. Respecto a las funcionarias de Residencias con cargos relacionados a la psicología, coordinación, psicopedagogía, educación diferencial y al trabajo social, nos comentaron que la noción que tienen ellas de apoyo educativo “(...) sería el que se le entrega al niño, con respecto a las tareas que tiene que hacer en la escuela. Además de un apoyo integral que se les pueda entregar en un área que se discute, ya sea lenguaje, matemáticas, etc. (...)” (F1), lo cual se familiariza con la respuesta de otra

funcionaria, “(...) yo creo que el apoyo educativo va desde distintas aristas, que en el fondo estas responden también en el ámbito personal de cada niño... Si bien el apoyo educativo puede ser desde la escuela, desde las residencias, desde el hogar, etc, yo creo que la educación en verdad es el pilar fundamental del desarrollo integral del niño”. (F4). Bajo estas concepciones, el entregar apoyo educativo potencia tanto a ámbitos estudiantiles como personales, aportando al desarrollo del niño, niña o adolescente, relacionando esto a lo expuesto por los autores (Bruner; citado por Morales y Bojacá 2002), esto beneficiará a que la persona pueda lograr nuevos conocimiento y responder a distintas problemáticas que puedan surgir durante su proceso académico como social.

La funcionaria (F2), comenta que su noción de apoyo educativo “(...) no solamente tiene que ver con aspectos individuales, sino que aspectos más generalizados, para mí la educación no es solamente aprender el abecedario desde niño y los números, si no también deberíamos tener un sentido de la educación mucho más amplia que esos conocimientos o los valores, o aspectos que se nos han inculcado mucho desde lo educativo(...), para mí debe englobar no solamente como te digo cómo comportarse frente a ciertas cosas, sino que además tener conciencia desde pequeño la imitación(...), yo creo que es importante como salirse de esta forma como de transmitir lo educativo y que se debiese dejar más observar(...), el cuidado del cuerpo, el hábito de higiene y un montón de cosas que no pasan de moda por así decirlo, como que siempre debiesen estar del autocuidado del cuerpo y aspectos de esa categoría”. En base a esto, podemos decir que el apoyo educativo bajo su percepción debe considerar que quien sea el adulto responsable permita que el niño, niña o adolescente aprenda a través de observar e imitar distintas acciones, dándole importancia a la enseñanza de aspectos más cotidianos.

Por último la funcionarias (F3 y F5) dan una percepción de apoyo educativo de acorde a un contexto más específico, como vendría siendo en las Residencias, “(...) lo que yo entiendo de apoyo escolar, es que básicamente el rol que cumple el psicopedagogo o psicopedagoga que está en el equipo técnico, y es complementario al proceso educativo de las niñas... es cómo fortalecer lo que la niña adquiere en el contexto formal.” (F3). Similar a la siguiente respuesta

“(…) El apoyo en la residencia, realmente tal, está orientado a desarrollo de hábitos de estudio, de estrategias de aprendizaje y ahora actualmente es de autogestión del aprendizaje...Entonces está orientado al desarrollo de estas competencias de la importancia de la educación, y además se ven algunas dificultades asociadas a su diagnóstico y a las niñas propiamente tal (…) Ahora en un contexto completamente distinto, como es en el área más educativa, en colegio, en universidad, en otros contextos, ya el apoyo educativo desde mi rol va asociada, tanto al apoyo más social, si no que al desarrollo de competencias para el aprendizaje.” (F5). Esto, tiene concordancia a lo que describen los autores respecto al apoyo, como el desarrollo de nuevos conocimientos; o como lo exponen ellas, el fortalecer ámbitos educativos, como a su vez el desarrollo de competencias. Además, su respuesta es a base de la experiencia vivida dentro de las residencias, lo cual vendría siendo un contexto no formal, pero igual de importante al momento de facilitar aprendizajes a los niños, niñas y adolescentes, tal como se establece en el capítulo de Educación como Derecho. Por último, en la respuesta de la funcionaria (F3), ella comenta que la encargada de brindar este apoyo pedagógico es responsabilidad de una Psicopedagoga, quien es responsable de potenciar en el área educativa a las niñas residentes del centro. Esto es concordante a lo establecido en el marco referencial respecto a que una de las fuerzas para que un sujeto aprenda es por una fuerza externa, correspondiendo a un sujeto más experto, que podría ser un padre, madre, familiar cercano, etc (Garton, 1992), en este caso la psicopedagoga sería catalogada como la experta para otorgar estos conocimientos.

Respecto a Directivos, sus respuestas de acorde a la noción de apoyo educativo fueron, *“Yo creo que es el acompañamiento que se le hace a las adolescentes, es el apoyo que se les hace a las chiquillas para cumplir con su rutina escolar.” (D1)*; según su respuesta, este apoyo brinda la función de cumplir con aspectos escolares desde una mirada de acompañamiento a las niñas de la institución residencial. Por otro lado, la respuesta de (D2) según su perspectiva *“son todas las acciones que se pueden desarrollar con la finalidad de lograr que los NNA en este caso me imagino en el contexto de intervención en una residencia logren continuar con su proceso educativo...por tanto uno de los mandatos de la residencias tiene que ver también en cómo*

propician las condiciones para que los niños que estén ingresado en ellas continúen con sus procesos, ya sea retomando cuando hay mucho rezago o continuando directamente cuando ha sido reciente su experiencia escolar (...)". Sus definiciones, son a base de lo experimentado como apoyo educativo en residencias, es decir en contextos no formales, estableciendo que este apoyo permite acompañar a los niños, niñas y adolescentes en materias escolares, tanto para cumplir o continuar con los ámbitos educacionales, lo cual se puede considerar como un apoyo más individualizado, pero que permita responder e incluso mejorar en ámbitos académicos el proceso educativo, esto se podría asociar a lo establecido por diversos autores, respecto a que las actividades fuera del sistema educativo permiten mejores resultados en el ámbito académico. (citado por Manavella,y Martin, 2017)

De acorde a la visión de D3 respecto a apoyo educativo, nos dice, *"creo que tiene que ver con las condiciones que se pueden generar para apoyar a un niño o a un adolescente en su proceso formativo en general más allá de lo educacional, creo que tiene que ver con los factores que pueden generar tanto el colegio, la familia, los adultos que rodean a estos niños"*; según su respuesta, el apoyo educativo se relaciona a las condiciones que permiten potencializar al niño, niña o adolescente, no solo en ámbitos académicos, sino también en diversos procesos del sujeto, lo cual puede ser generado por otro/a.

Respecto a los y las educadores/as de trato directo sobre la idea de apoyo escolar, (ETD1) nos comenta que *"es una ayuda para poder mejorar ciertas áreas de aprendizaje que encuentran quizás un poco más débiles en los estudiantes, que quizás les cueste o que tengan alguna dificultad, además de ser el apoyo del proceso de aprendizaje de un niño"*. Esta respuesta se nos hace familiar a la noción de apoyo que tienen (ETD3 Y ETD4), al decir que es un *"reforzamiento de los niños"* (ETD3) y *"me imagino que va enfocado en el hecho de apoyar las falencias que tengan los niños en la parte estudiantil"* (ETD4). Al relacionar las respuestas, las tres tienen como noción que el apoyo escolar se encuentra relacionado a alguna dificultad de los niños, niñas o adolescentes, es decir, que este es desarrollado cuando en el ámbito estudiantil

se presenta alguna falencia, dificultad o algún refuerzo en lo estudiantil, a diferencia de lo expuesto por diversos autores, donde el apoyo puede ser realizado con la intención de potenciar o también orientar en diversos procesos a una persona, como se logra relacionar a lo establecido en el marco referencial respecto a los tipos de apoyo propuestos por Morales y Bojacá, (citando a: Hudelot (1997,98), Vasseur (1997) y Francois (1993)).

Por otra parte, el/la (ETD 2), menciona que “(...) *era un acompañamiento en todo el proceso de colegio en este caso... tenía mucho que ver con el tema del apoyo en las tareas y hacer el rol de apoderados*”. La idea de apoyo escolar, según (ETD2), está ligado al ámbito académico, donde quien realizaba este apoyo, o más bien acompañamiento según su perspectiva, a su vez estaba encargado/a de cumplir el rol de apoderado en el establecimiento educacional.

Subdimensión 1.B.- Recursos materiales e Infraestructura

La segunda subdimensión a considerar en los mecanismos de apoyo, es la de recursos materiales e infraestructura. Las residencias en las cuales se encuentran los niños, niñas y adolescentes, deben contar con una serie de disposiciones que atiendan las necesidades de estos sujetos. Considerando ámbitos infraestructurales y de materiales, se deben otorgar espacios que permitan favorecer el proceso de institucionalización en ámbitos recreativos, estudiantiles o terapéuticos, como se menciona en lo que deben otorgar las residencias (Ministerio de Justicia, 2005). Los recursos deben responder a lo establecido en los Estándares Mínimos de Calidad (2012), al momento de presentar un proyecto de línea de acción residencial dispuestos por Colaboradores, establecido esto en el Formato Carta de compromiso, relativo al recurso humano y a los recursos de materiales (Anexo 5, 2021). Respecto a las residencias familiares dependientes de SENAME, les plantea una pauta de diseño, que puede ser guía para la infraestructura de estas nuevas residencias emocionalmente seguras, y a su vez se plantean Estándares para el Cuidado Alternativo Residencial (2017)

En relación a lo compartido por Directivos de residencias, tanto dependientes como colaboradoras de SENAME, respecto a los recursos de materiales y de estructura, (D1 y D2) con cargo en Residencias Familiares (Dependientes de SENAME), nos cuentan que disponen con “*dos computadores son súper insuficientes para las seis niñas con las que tengo clase a la misma hora (...), las tenemos que tener esparcidas por ahí, porque acá tratamos de conectarlas desde tablets y todo, porque claramente la infraestructura no es suficiente*” (D1). A través de su respuesta, podemos evidenciar que no existe material suficiente para proveer las instancias educativas a niños, niñas o adolescentes que se encuentran institucionalizados/as, ya que a nivel estructural no hay espacio que permita solventar esta necesidad. Esto se dificulta de acorde al contexto de pandemia en el que nos encontramos, ya que como menciona (D1) las clases en modalidad remota se desarrollan a la misma hora. Por otro lado (D2) nos cuenta que, “*(...)tenían también a disposición cualquier material técnico o pedagógico que requirieran para desarrollar sus trabajos académicos, se les brindaban, no sé, la compra de uniformes, zapatos, lo que era vestuario(...),en cuanto espacio, ahí la residencia era un poco más pequeña y no teníamos un espacio exclusivo, entiendo que ahora, después de que yo me fui lograron generar un espacio exclusivo para el estudio, y se utilizaba generalmente el comedor que era como el espacio más amplio y que los chicos se sentían más cómodos para desarrollar sus tareas(...)* también hay computadores para los chicos. Se habilitó una biblioteca también, con diversos textos, había televisión por cable si los chicos querían ver algún programa especial, algún documental, se conectaba a Netflix podían ver cosas (...)” (D2). De acuerdo a su respuesta, si se contaba con la existencia de materiales que cubrieran las necesidades de los NNA, sin embargo, en ámbitos espaciales durante su dirección, no existía un espacio determinado para poder desarrollar las actividades escolares, aunque al parecer, desde su salida se habilitó un lugar para esto. Esto respondería a lo establecido en las Orientaciones Técnicas correspondiente a las Residencias Familiares (SENAME, 2019)

A pesar de que (D1) establece que no se encuentran disponibles ni espacios ni materiales suficientes para satisfacer las necesidades de los/as niños, niñas y adolescentes, a diferencia de la

experiencia que tuvo (D2), al estar a cargo de una residencia familiar, surge la interrogante de por qué existe una gran diferencia en estas residencias si ambas son dependientes totalmente de esta institución.

Correspondiente a (D3) nos dice, *“En la primera residencia también había un espacio físico, muy pequeño, era prácticamente una oficina donde funcionaba esta psicopedagoga que era la que estaba a cargo y trabajaba con un grupo de voluntarios(...) En el primer hogar, claro, todo era a través de donaciones, la mayoría del material, de las impresoras, los computadores, pero no habían muchos, en el segundo sí, tenían esta casa educativa, que era bastante grande, era una casa completa, con dos pisos, con distintas salas y los niños también en su espacio tenían acceso a un computador, a una impresora en algún momento(...)”*. Se logra comprender, que el espacio de la primera residencia para brindar apoyo pedagógico era un lugar pequeño, siendo que la mayoría de los materiales con los que contaba esta residencia eran por donaciones, es decir, eran otros/as quienes tenían la voluntad de responder ante esta necesidad de los/as niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, en la otra residencia, la cual era colaboradora de SENAME, en ámbitos estructurales y de materiales, niños, niñas y adolescentes tenían la posibilidad de acceder a lo que fuera necesario.

De acorde a los relatos de (D1, D2 y D3) sobre sus experiencias respecto a los recursos de espacio y material, la problemática que se logra evidenciar es que, a pesar de que los/as niños, niñas y adolescentes tenían acceso a materiales, el espacio a nivel infraestructural al menos en tres residencias de las cuales fueron participantes, no había un espacio determinado para desarrollar actividades escolares, esto estaría incumpliendo a lo establecido a nivel legal sobre una de las líneas de acción de SENAME, que en este caso serían los Centros Residenciales (Ministerio de Justicia, 2005)

Las experiencias de los funcionarios respecto a esta subdimensión, inician con (F1) quien nos compartió, *“(...) lo que yo pude percibir es que se utilizaba una pequeña salita(...)* Que el

hogar había facilitado una pequeña salita con una mesita, con cuadernos, donde ellos iban y podían realizar sus tareas, pero como dije las tareas las hacían solos, o bueno en algunos casos con los practicantes(...) Era una salita que fue como multiusos.” Es decir, el espacio que se otorgaba para la realización de apoyo pedagógico, o la realización de las distintas tareas escolares constaba en habilitar un espacio para que los NNA realizaran lo que necesitaban, sin embargo, y como se interpreta, este lugar podía cumplir distintas funciones, ya que como menciona (F1), era para diversos usos. Lo cual estaría incumpliendo con los Estándares Mínimos de Calidad, al no otorgar un espacio adecuado para la realización de ámbitos pedagógicos.

Respecto a (F2), dice, “(...) *la verdad que esa residencia no tenía espacios de nada, era una casa horrenda(...), cuando yo llegue no había espacio de nada, era una casa vieja que son estas casonas que dicen que se ocuparon en un momento de la dictadura como centros de tortura imagínate la energía de esa casa, toda fea, los colores feos, los vidrios rotos, ósea no habían espacios, eran piezas con camarotes de fierros, horrible, las luces horrible y la sala que más ocupaban los niños que era una sala de estar, grande habían dos sillones horribles, había un rincón con juguetes de los cuales ninguno funcionaba, una tele un parlante y nada más. Había un pasillo que había un closet y cuando yo era educadora no tenía acceso a ese closet y ya cuando fui coordinadora tuve acceso a llaves por todos lados y me encuentro que había un closet lleno de dominios, de naipes de lápices, estaba la sala de la psicopedagoga con la psicóloga lleno de cosas para hacer manualidades y en la noche no dejaban nada, todo estaba guardado(...) Habían muchas donaciones de estos juegos como metrópolis, cosas así aunque los niños eran súper desordenados porque no tenían el hábito de cuidar o de guardar, se les regalaba algo y el juguete duraba muy poco porque el otro se los rompía(...)*En verano era la piscina, o la mesa de ping pong que duraba muy poco, todo duraba muy poco, nada se protegía por que los educadores se aburrían de estar retando a cada rato, pero no habían muchos espacios y para hacer tareas había una sala especial pero no se ocupaba mucho la verdad, por esto que te digo de que actividades educativas no se habían en el hogar(...)”. En base a esta experiencia, se puede considerar que el lugar en general en donde se encontraban

institucionalizados niños, niñas o adolescentes, era inadecuado, incluso incumplía tanto con los Estándares Mínimos de Calidad, respecto a otorgar un espacio adecuado para el desarrollo integral de los niños, niñas o adolescentes que residían en este centro, como también, con los Objetivos Estratégicos establecidos por SENAME. Además, a pesar de que existía una sala especial para el desarrollo de apoyo en actividades educativas, no se evidencia que existiera gran importancia para desarrollar estas acciones, a pesar de que existiera material, no era común desarrollar prácticas educativas.

Según (F3) respecto a su experiencia en un centro residencial es “(...) *hay un sector en donde están los computadores de las niñas, hay una caja con muchísimos materiales, cartulinas, glitter, todo lo que se te ocurra, hay muchos materiales, recurso material hay en la residencia, y para el trabajo concreto que realiza la psicopedagoga, test creo que no hay, pero sí hay materiales más lúdico, sí hay materiales, no te sabría responder, porque no sabría responder todo lo que hay ahí, pero sí hay materiales y espacios(...)* hay un living y un comedor, y en el espacio del living hay un televisor, sillones, y al costado hay 2 computadores, ahora, la idea es que hayan más computadores, porque dos computadores no es recurso suficiente(...)”. En relación a la experiencia de este/a funcionario/a, existe material dispuesto para las/os niños, niñas y adolescentes que se encuentran institucionalizados/as, sin embargo, no hay un espacio determinado para el desarrollo de actividades educativas, más bien, se intenta habilitar un lugar en la residencia que permita eso. De igual forma nos comenta la necesidad de contar con más recursos tecnológicos, ya que por temas contextuales respecto a la pandemia y la nueva modalidad para la realización de clases es necesario el uso de computadores para el desarrollo de estas actividades.

El/la siguiente funcionario/a, nos comenta que “(...) *bueno residencia x tenía un poco más de recursos entonces se pudo implementar un proyecto educativo, esto significaba que: levantar una casa educativa y cómo íbamos a hacer funcionar esta casa educativa que en el fondo era como el apoyo al proceso escolar, sin embargo, bueno, se implementó, se levantó esta casa*

educativa y la teníamos acondicionada como con metodologías por rincón, el rincón matemático, el rincón lector, el rincón de la tecnología que, bueno contábamos con una pizarra interactiva enorme, con un software súper actualizado entonces, bueno en el fondo los recursos económicos estaban y uno podía ir jugando un poco con eso(...)” (F4). Respecto a esta experiencia, se puede evidenciar que los recursos económicos con los que disponía esta residencia permitió la realización de un proyecto el cual era establecer una “Casa educativa”, incluso, en esta se encontraban dispuestos materiales que respondían a las necesidades de cada NNA respecto a ámbitos pedagógicos. Esto es de gran importancia, ya que el atender el ámbito educativo y considerarlo importante otorgándole un espacio y materiales, permite que el niño, niña o adolescente institucionalizado pueda tener un desarrollo integral durante el tiempo en el cual se encuentre en la residencia, permitiéndole incluso mejorar en distintos ámbitos, tanto académicos, como también personales, logrando potenciarlo, y a su vez complementar al sistema regular de enseñanza.

La última/o funcionario/a, dice “(...) bueno tuvimos cambio de residencia, nos movimos de espacio (...) Entonces se adaptaron un poco los espacios, ahora las chicas cuentan con escritorios y computadores, donde ahí se desarrollan las clases, y estamos organizando una sala de intervención (...) Pero si vamos a contar con una sala de atención, pero va a estar, por el momento son espacios comunes o espacios más retirados, no es siempre tan estructurado el acompañamiento. A Veces puede ser en el patio, depende de que quieras tratar con cada niño. Es muy flexible, las chicas igual son resistentes a un apoyo más en oficina, son muy resistentes a eso, con rechazo incluso. Entonces uno se tiene que adaptar a medios más comunes para ellas, más cómodos y que tengan la confianza para desarrollar las actividades (...)”. En aspectos de materiales, en este caso, las niñas pueden acceder a computadores para desarrollar sus clases en modalidad online, adaptándose al espacio en el cual se encuentran. Igualmente, comenta que el trabajo que desarrolla con las niñas puede ser abordado en distintos sectores de la residencia, lo cual al parecer permite que ellas se sientan en confianza.

Las experiencias de los y las Educadores/as de trato directo en base a los recursos, (ETD 1), dice *“en cuanto a recursos teníamos juegos didácticos, juguetes en realidad que tenían los niños, para poder ir reforzando a través de ellos las distintas actividades que nos dejaban, con el fin de que sirvieran como un medio para estimularlos e ir aprendiendo a través del juego. Allá se recibían donaciones así que la verdad teníamos hartos materiales así ligados a juegos didácticos y estimulante”*. Contaban con materiales para desarrollar actividades con los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en esta residencia, sin embargo, no queda determinado la existencia de un espacio físico para desarrollar el ámbito educativo, de igual forma, según su experiencia, las actividades a través del juego permitían estimular al niño o niña, esto respondería al objetivo de las residencias de menores de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.032, ya que se le otorgan tanto estimulaciones y recreaciones para el bienestar de su desarrollo, tanto en materias educativas, como a su vez personales y sociales.

A diferencia de las experiencias comentadas con anterioridad, (ETD 2) comenta que *“era todo improvisar sobre la marcha (...) era en el mismo comedor donde ellas almorzaban, era utilizar los materiales que ellas tenían, que cada una llevara sus cosas, pero no contábamos con nada”*, similar a lo mencionado por (ETD 4) *“(...) yo he visto ya pasar a 3 directores distintos, los 2 pasados un fiasco. La nueva directora asumió, y yo creo que hay que aplaudir las cosas cuando se comienzan a hacer bien. Ella me mencionó que cuando ella asumió el cargo fue a bodega y lo primero que vio, fue material didáctico nuevo, embalado. Eso quiere decir que nunca se usó, entonces yo con eso te digo muchas cosas. Que todo ese material estaba ahí nuevo, en desuso, nunca pasaron por las manos de las niñas que lo necesitaban y es una pena terrible”*. En ambos casos, los materiales eran escasos o más bien, se intentaban realizar actividades de ámbito educativo con lo que contaban, pero a su vez no era suficiente, incluso en el caso de (ETD 5) a pesar de su existencia, este no era otorgado ni a educadores/as de trato directo ni a las/los niños, niñas y adolescentes institucionalizados/as.

Respecto a la experiencia de (ETD3), comenta, *“habilitaron salas para que los niños vayan al colegio,(...) cuando los niños se iban a sus salas, porque los niños estaban separados por edad, por ejemplo, los de seis a nueve eran como los más chiquititos, y después los de 9 a 10, no, los de 6 a 7 eran los más chiquititos, después los de 7 a 9 otros y después los de 9 a 11 en otra sala, tanto hombres como mujeres, entonces, según la categoría iban separando la sala y según también el orden, depende de la complejidad que tenían ellos, si no sabían leer, no sabían escribir, porque hay niños que tenían 11 no sabían escribir bien, o hay niños que tenían 6 y leía mejor que el de 11, entonces, todo eso se fue haciendo un estudio y se fueron separando, (...) había un departamento pedagógico(...)*”. Se debe mencionar que la residencia en la cual se encontraba ejerciendo este rol era un CREAD, el cual es un centro administrado directamente por SENAME, que atiende a niños, niñas y adolescentes de diversas edades para la restitución de derechos. Cabe destacar, que este tipo de residencias se encuentran en proceso de cierre, por diversas situaciones surgidas en este contexto. Aquí, además de tener un espacio el cual se enfocara netamente a lo educativo, disponiendo incluso salas para que los/as niños, niñas y adolescentes que se encontraban institucionalizados/as tuvieran la oportunidad de acceder, también se consideraba si la persona tenía alguna dificultad en un ámbito académico, y se realizaba un apoyo determinado a su necesidad. Esto respondería a lo establecido en las Orientaciones Técnicas relacionadas a este tipo de residencia, respecto a que dentro de este contexto se deberá contemplar el reforzamiento escolar procurando el acceso a materiales, espacios y atenciones correspondientes.

Lo compartido por Adultos/as institucionalizados/as en residencias colaboradoras de SENAME, respecto a materiales o la infraestructura, comentan, *“No, no existía un espacio que fuera cómodo o que fuera un espacio para que nosotras pudiéramos netamente estar en un ambiente de estudio, o poder leer libros, no, porque nosotras hacíamos las tareas en el comedor, porque cuando estaba en el hogar, había un estante de libros, pero era así como de adorno, porque estaba donde estaba la tele, y es como obvio que van a preferir la tele a leer un libro, entonces no era un espacio como adecuado para que las niñas pudieran motivarse y sentirse cómodas al hacer las cosas, y las tareas se hacían en el comedor, o por lo menos donde*

fuera más cómodo nomás” (AI1). Similar a lo mencionado por (AI2 y AI3), “Cero, cero tranquilidad, cero espacio personal, cero, cero. O sea no tenías como porque estaban todas las chiquillas ahí, entonces era como, ya po chiquilla, yapo por favor, cállense. Entonces no, no había un espacio íntimo donde tú podías estar tranquila y decir, ok, me voy a dedicar una hora a estudiar, por lo tanto, esa hora nadie me va a molestar, no, eso no pasaba” (AI2). Y también por su lado, (AI3) menciona “nada, el colegio no era algo que yo conociera, yo el colegio, la vida de estudiante la conocí en mi vida adulta. Ahí desarrollé como esa parte, pero en mi vida de niña, no. No sabía lo que era un escritorio, eso yo lo veía en las películas, en las comedias. No sabía que era algo real, no sabía que era algo que sí se hacía”. Los relatos tienen un cierto grado de relación, ya que en las residencias donde ellas/os estuvieron institucionalizados/as no se les brindaba el espacio adecuado para el desarrollo de labores de acorde a lo educativo, incluso, generalmente se les habilitaba un espacio para el desarrollo de esto o como menciona (AI3) desconocía el cómo desarrollar labores estudiantiles durante el periodo en el cual se encontró institucionalizado/a. Esto además de incumplir con los Estándares Mínimos de Calidad, respecto a ámbitos espaciales y de materiales, tampoco responde a lo establecido en sus Bases Técnicas, al no otorgarle espacios de reforzamiento ni brindándoles la atención necesaria respecto al ámbito educativo durante el tiempo en que se encontraban bajo la protección de estas residencias.

Subdimensión 1.C.- Abordaje de las Necesidades Educativas Especiales.

La conceptualización de las Necesidades Educativas Especiales ha tenido variaciones a lo largo del tiempo, desde la Política Nacional de Educación Especial, se visualizan como necesidades educativas individuales que no pueden ser resueltas con los recursos que se usan comúnmente, y se requieren ajustes para responder a las diversas necesidades del estudiantado, como se planteaba en el marco referencial. Siguiendo la misma línea, en el Decreto N°170 igualmente se explica que el estudiante que presenta NEE, precisa ayuda y recursos adicionales

y estos pueden ser de carácter material, pedagógico, o recursos humanos, pero todos con la finalidad de contribuir al logro de los fines educativos.

En lo respectivo a las necesidades educativas especiales, existen diversos paradigmas que nos permiten ver la evolución respecto a cómo conocemos las NEE, y dentro de estos paradigmas podemos encontrar que en un inicio se tenía una mirada médico-clínica respecto a las NEE, en donde se buscaba “curar o corregir” el déficit del niño, niña o adolescente, y se trabaja desde una mirada terapéutica. Luego se pasa a un paradigma de integración, en donde se les exige a las escuelas regulares contar con un espacio para integrar a estudiantes que tengan diversas necesidades. Y actualmente, nos encontramos en un paradigma inclusivo, en donde se busca que la educación regular se alíe con la educación especial, y que se valore y respete la diversidad de todas y todos los estudiantes, y así lograr una igualdad de oportunidades en todos los aspectos posibles, contemplándose en este paradigma, la emocionalidad, el contexto familiar, escolar, social, entre otros.

Contemplando las diversas necesidades educativas de los niños, niñas y adolescentes, debemos ser conscientes de que cada uno tiene diferentes capacidades, ritmos, características e intereses que le son propios. Además, debemos considerar que los NNA que se encuentran en residencias, han sido vulnerados, teniendo diversas vivencias, siendo alejados de sus contextos familiares; lo que muchas veces puede producir alguna necesidad educativa especial.

Respecto a lo que exponen el grupo de estudio, uno de los directivos expresa que *“lamentablemente el apoyo es netamente de parte de los funcionarios que trabajamos acá en la casa, nosotros no contamos con el apoyo de ningún profesor...nosotros intentamos con todo el cariño hacerlo, pero claramente no es nuestra área (...) en verdad nosotros no sabemos y no estamos preparados, entonces ahí falta” (D1)*. Por lo que da a conocer que no cuentan con recursos humanos adicionales, y que no se realizan innovaciones para poder responder a las

necesidades educativas especiales. Y como lo plantea Molina: “la manera de acoger y responder hacia las necesidades educativas especiales, es innovando las prácticas educativas hacia un modelo más inclusivo y participativo, que entregue respuestas a las necesidades educativas de todas y cada una de las alumnas” (2015, p.15).

Además, otro de los directivos (D2) explica que *“todos los chicos contaron con una evaluación individual hecha por la psicopedagoga, con esa evaluación se incorporó al plan de intervención individual, cuáles eran aquellos elementos que había que reforzar y dentro de eso se le asignó a los educadores,(...) el tutor de referencia conoce a cabalidad tanto el plan de intervención individual como la rutina individual y desde esa perspectiva también se convierte en un actor súper relevante en lo que es trabajo pedagógico en lo que es función de las necesidades(...) con esa evaluación se planifica cuáles son las acciones pertinentes en función de lo que presenta dicha evaluación, en cuanto a déficit y como a potencialidades”*. Lo que nos indica que sí hay un profesional competente que busca conocer cuáles son las necesidades, en donde se busca respetar su autenticidad, y ver cuáles son los recursos o servicios que se necesitan para lograr los aprendizajes, tal como lo expone Luque en 2009.

Desde la perspectiva de otro de los directivos, (D3) este expresa *“generalmente vienen con un nivel de daño en distintas áreas y una de ellas obviamente es la del aprendizaje (...) nosotros teníamos que evaluar en qué condiciones llegan y de ahí ir viendo qué tipo de atención podían ir requiriendo, tienen acceso a psiquiatra, y neurólogo, pero todo fuera de la residencia y ahí también depende un poco como de los recurso del hogar”*. Aquí se puede percibir que sí se trabaja con profesionales para conocer cuáles son sus necesidades, y además, se contempla que debido a las vulneraciones vividas pueden llegar a las residencias con algunas necesidades educativas especiales.

En lo que respecta a la perspectiva de los funcionarios, una de ellas expone que: *“había niños que sí tenían dificultades y a ellos no se les prestaba una atención especial. Ellos tenían que*

hacer todo, como todos los niños tenían que hacer las tareas, solos” (F1). Según esto, se puede entender que no se atendían las necesidades educativas de los NNA al interior de esta residencia, no había un apoyo educativo, ni un profesional que se encargara de realizarlo. Por otro lado, otra de las funcionarias (F2) explica que : *“Bueno estaba la psicopedagoga(...) con un niño sordo del hogar, no había nadie capacitado con lengua de señas(...) como que nos desvinculamos porque no teníamos herramientas para poder ayudarlo, así pasó con él y con otro chico que llegó, niño x que lo tuvimos muy poco tiempo, pero era un chico que era ciego casi 100 por ciento, era sordo y tenía un problema mental”.* Esto quiere decir, que aun teniendo niños con Necesidades educativas especiales de carácter permanente, que se explicaron en el marco referencial, no se tienen las herramientas necesarias para atender las necesidades de esos niños, niñas y adolescentes, y que no se cuenta con el personal preparado para realizar procesos de intervención orientados a lograr una atención optima, como se establece en las Orientaciones Técnicas de las Residencias de Carácter Especializadas.

Respecto a los otros funcionarios, una de ellas plantea que *“desde residencia, lo que se hace en el fondo a la existencia de discapacidad intelectual y CI limítrofe, es primero asegurar que la niña esté en el PIE...y se delega esa responsabilidad al colegio” (F3).* Se puede entender que teniendo una niña con Coeficiente Intelectual Limítrofe, que corresponde a una necesidad educativa transitoria, se le delega toda la responsabilidad a la escuela, y la comunidad no busca intervenir en ese aspecto.

Otra de las funcionarias (F4), plantea que respecto al abordaje de las necesidades educativas especiales, la residencia lo que hacía *“era brindarle el espacio y encontrarle un lugar de establecimiento que en el fondo respondiera a sus necesidades particulares(...) Si el niño presentaba alguna, a ver cómo decirlo, dificultad como por ejemplo en el lenguaje se conversaba con el equipo técnico, y se derivaba al fonoaudiólogo, ya desde ahí se iban como desmenuzando toda estas particularidades de cada niño y brindándole apoyo”.* Esto quiere decir, que se contemplaban las diversas necesidades de los niños, niñas y adolescentes, trabajando con profesionales relacionados a sus necesidades. Finalmente, respecto a lo que

plantea la última de las funcionarias (F5) es: *“yo actualmente no estoy haciendo adecuaciones curriculares propiamente tal, no. Eso se encarga solamente el colegio, como ellos si elaboramos el plan de intervención (...) En esa área estoy más enfocada, reforzamiento y a las adecuaciones de ejemplificaciones, de guiar nuevamente la atención a la clase, y otras cosas ligadas a las dificultades propias de cada niño”*. En este caso, esta funcionaria que es profesional de la educación, expresa que se enfoca en las dificultades de cada niño, niña y adolescente, contemplando su autenticidad.

Respecto a lo que nos expresan los y las educadoras de trato directo, dos de ellas (ETD1 y ETD2) expresan, respectivamente que: *“nunca vi una ayuda específica para un niño o niña. No visualice el apoyo directo a niños con alguna dificultad, como mencionaba anteriormente el apoyo se realiza de manera más general”(ETD 1)*; *“no era mucho lo que se hacía, porque lamentablemente los niños institucionalizados son estigmatizados (...), no se tenía mucha noción de que un niño, independiente de su situación, si puede tener otras necesidades más específicas” (ETD2)*. Lo que nos explica que no se contemplaban en la rutina las NEE, y no se considera que las necesidades de cada NNA van a ser únicas y diferentes al resto. Por otro lado, el tercer educador de trato directo entrevistado, explica que *“Se reforzaba (...), si estaba muy complejo lo tomaba el psicólogo (...), si estaba muy atrasado en leer, con la pedagoga (...), siempre en el hogar había alguien destinado al niño” (ETD3)*. Esto da a conocer que se visualiza al niño como individuo, como ser único, con sus propias necesidades, y hay quién responda a estas.

Por otro lado, una de las educadoras de trato directo expone que *“había muchas educadoras con la disposición de poder ayudar en esos aspectos... dentro de lo que yo podía se ayudaba, y honestamente casi nunca se podían, (...), esa parte queda relegada al final como prioridad.”* Como bien habíamos mencionado con anterioridad, en los requisitos para poder contar con el nombre de educadora de trato directo, no es necesario contar con las competencias necesarias para atender las necesidades educativas especiales, ya que como se menciona en las orientaciones técnicas, solo es necesario contar con la enseñanza media, y esto muchas veces no es suficiente para contemplar la diversidad de los niños, niñas y adolescentes.

Luego de analizar el abordaje de las necesidades en el contexto de residencias de niños, niñas y adolescentes, se puede decir que no en todas las residencias se contempla que el aprendizaje de los NNA se debe dar comprendiendo la diversidad de vivencias, emociones, contextos, como lo plantea, Manghi et. al. Sin embargo, en otras residencias sí se contempla la autenticidad de los estudiantes, sí se visualiza a los NNA como seres únicos, con diversas habilidades, con un contexto, con vivencias, y emociones que pueden influir en el proceso de aprendizaje. Es decir, sí hay residencias que visualizan la diversidad en los niños, niñas y adolescentes, y sí se encaminan hacia el paradigma inclusivo, del que tanto se habla hoy, en donde se respeta la diversidad de los NNA, donde todos y todas tengan las mismas oportunidades, tanto a nivel social como educativo, y esto se puede llevar a cabo a través de un trabajo colaborativo entre profesionales, pero esto no ocurre en la totalidad de los casos.

Subdimensión 1.D.- Mecanismos de comunicación entre escuela e institución.

Como bien sabemos, la educación es un derecho fundamental, y es un medio para conseguir miles de objetivos, y esta busca desarrollar aptitudes, tal como se menciona en la Convención de los Derechos del Niño. Además, somos conscientes de que en el proceso educativo influyen muchos actores, como la familia, la comunidad y la escuela, es por esto que en el aprendizaje se debe ver al niño, niña y adolescente como un ser emocional, social y con un historial de vivencias.

En el proceso educativo, no se debe excluir a ninguno de los actores que participe en él, ya que si no se integran no se puede articular con coherencia entre estos. Normalmente se visualiza que existe una comunicación entre la escuela y la familia, sin embargo en este caso, en donde los niños, niñas y adolescentes se encuentran en residencias, donde no se visualizan figuras parentales al interior de este contexto, se quiere ver quiénes cumplen con la responsabilidad y la participación, expuesto en los principios en los que se inspira la educación chilena, es decir, se busca conocer cómo es la comunicación entre la escuela y la residencia, y se busca saber quién

cumple el rol de apoderado de los NNA, sabiendo que a la familia muchas veces no se le ofrece ser parte del proceso, como lo plantea el Comité de Derechos del niño. Es por esto, que se deben crear mecanismos comunicacionales entre escuela y residencia, entendiendo estos como las formas en que se genera la comunicación.

Respecto a lo que nos plantean los directivos, la totalidad de ellos mencionan que sí existe comunicación con los establecimientos en los que van los niños, niñas y adolescentes, y uno de ellos (D2) explica que esta comunicación puede ser *“tanto de manera presencial, electrónica o telefónica”*, mientras que otro de los directivos explica que *“era trabajo más con las duplas psicosociales de los colegios y en otro caso con los profesores jefe, sobre todo los psicólogo”*, lo que deja en claro que sí había una comunicación con el establecimiento, y con diversos actores de este lugar. En lo que respecta a quién cumple el rol de apoderado, todos los directivos explican que esta función la cumplían *“los tutores de referencia”*, que corresponden a algún integrante de la residencia, ya sea un profesional, director, o los educadores de trato directo.

En cuanto a la perspectiva de los funcionarios respecto a la comunicación entre residencia y escuela, dos de ellos (F1 y F2) exponen que *“no era para nada fluida”*(F1); y *“Eran nulas, eran mira, libreta de comunicaciones yo nunca vi, todo era por correo y lo único que se informaba por correo era “Juanito se portó mal, juanito se subió al techo, juanito está suspendido”*. Lo que nos da a conocer que no existe una comunicación efectiva entre establecimientos, lo que podría afectar en el proceso de aprendizaje de los NNA. Por otro lado, el resto de los funcionarios expresan que *“Sí, absolutamente, hay coordinación”* (F1); mientras que nos explican que esta es *“Ahora virtualmente, por correo electrónico, Whatsapp, esos son los dos medios, y a principio de año cuando estábamos en fase 3, era presencial. Las matrículas se llevaron a cabo de forma presencial, y las primeras reuniones con los profesores jefes, los programas de integración, también se llevaron de forma presencial”*. Esta buena comunicación puede ayudar a avanzar, conocer avances, fortalezas y debilidades de los estudiantes, y buscar soluciones y herramientas en conjunto.

Respecto al rol del apoderado y lo que comentan los funcionarios, una de ellas (F1) explica que esta función la cumplía *“El director del hogar y la trabajadora social”*; otra funcionaria (F2) explica que ese rol lo desempeña *“los educadores de los turnos de día o yo como coordinadora de los ETD”*. Otro de ellos (F3), que es la psicóloga en estos contextos, expone que esta función la adquiere *“La psicopedagoga, por temas de función de contrato le compete a la psicopedagoga, pero desde que yo ingrese que fue en 2019, hasta enero de este año, nos turnábamos con mi dupla”*. Y las otras dos funcionarias, que son profesionales del área de educación, explican que el rol de apoderado recae en ellas.

En cuanto a lo que explican los educadores de trato directo, respecto a la comunicación, una de ellas expone que *“sí, había una comunicación todos los días, porque estos dos centros se encontraban en el mismo recinto (...) estaban constantemente dándonos como el reporte diario, digámoslo así. Lo que era bastante bueno, pero también creo que quizás se debía a que literal estábamos en la misma parte” (ETD1)*. Tal como se menciona ahí, esta comunicación constante se puede haber desarrollado debido a la cercanía entre el establecimiento educativo y la residencia. Por el contrario, dos de los educadores (ETD2 y ETD 4) explican que *“la verdad no existe mucha comunicación.”(ETD4); “No, era exclusivamente por iniciativa de los educadores” (ETD2)*. Lo que podría traer consecuencias como las planteadas con anterioridad.

Respecto a quién cumplía este rol, dos de los ETD (ETD1 y ETD2), informan que lo cumplían los educadores de trato directo, es decir, ellos mismos. Mientras que la tercera educadora de trato directo entrevistada, explica que *“había una encargada escolar, que también iba a las reuniones de apoderados, entonces ella traía toda la información”*, y la cuarta educadora de trato directo, expone que ese rol lo cumple *“la directora, o la coordinadora”*.

Desde la perspectiva de los adultos que alguna vez estuvieron institucionalizados, dos de ellos (AI1 y AI2) explican que el rol de apoderado lo cumple una psicopedagoga, mientras que otra adulta institucionalizada explica que esa función la cumplía *“la guardadora pero nada más (...)”*

yo creo que ella sentía que no era obligación, como nosotras no éramos sus hijas, no participaba ella en nada, en las reuniones debe haber ido muy poco la verdad, reuniones que yo no le avisaba, porque no iba.” (AI3).

Respecto a los mecanismos comunicacionales entre las residencias de niños, niñas y adolescentes, podemos decir que no en todas las instancias existe de manera efectiva, además no existen lineamientos respecto a quién debe mantener esta comunicación, de qué manera, y quién debe cumplir el rol de apoderado. Ya que, por las respuestas del grupo de estudio, se pudo ver una diversidad enorme en quién cumple esta función.

Subdimensión 1.E.- Valoración a la existencia del apoyo educativo.

En relación a la subdimensión de Valoración a la existencia del apoyo educativo, se hace referencia a las ventajas y desventajas sobre el apoyo educativo brindado en residencias, tanto colaboradoras como dependientes de SENAME.

Sobre ventajas, nos referimos a la existencia de apoyo escolar en estos contextos, como mencionan algunos autores, cuando existe una relación entre padres-escuela o la participación familiar en la vida escolar de los niños, niñas y adolescentes (en este caso, comunidad residencial y escuela), permite mejoras tanto en lo académico, como a nivel personal. Por otro lado, que en estos espacios se considere este ámbito y se disponga tanto con rutinas y materiales, es beneficioso tanto para la conducta del niño, niña y adolescente.

Cuando el apoyo educativo no es desarrollado, la posibilidad de desertar del sistema educativo es mucho más alta, el poco apoyo puede provocar desinterés y poco compromiso en el niño, niña o adolescente (Meza et al, 2017). Por otro lado, la poca motivación por parte de los adultos responsables de los niños, niñas y adolescentes, influye en todo ámbito, a modo conductual, las constantes actitudes disruptivas pueden provocar generalmente la expulsión de

los establecimientos educativos, sobre todo de los infantes que se encuentran institucionalizados. A estos últimos se les agrega la dificultad de mantenerse y continuar con el proceso educativo.

En el grupo de estudio, respecto a los directivos, (D1) nos comenta *“No, yo creo que repercute en todo, porque te repercute en las notas principalmente, en el proceso de aprendizaje, propiamente tal, pero también obviamente eso está ligado a la motivación (...) si tuviéramos un apoyo más específico quizás podríamos hacerles más fácil la comprensión, entonces estaría más motivadas con dicha materia”*. Similar a lo respondido por (D3), quien nos dice *“(...) pero si yo creo que una de las desventajas y una de las mayores barreras que nos topábamos era que muchas veces los colegios no están preparados para comprender el nivel de daño de estos niños entonces las primeras acciones que ocurrían eran acciones más, de suspensiones, de expulsiones, de cancelaciones. La cantidad de profesionales para la cantidad de niños, ósea es imposible que uno a dos profesionales o un par de voluntarios logren suplir lo que debiese existir para cada niño (...)”*. Ambos/as directivos/as mencionan desventajas, es decir aspectos negativos, sobre el no apoyo educativo dentro de estas residencias, sin embargo, (D1) menciona que al no existir este apoyo repercute no solo en ámbitos académicos, sino también a la poca motivación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran institucionalizados. Además se logra interpretar que si existiera una persona con los conocimientos y herramientas más pertinentes para brindar este sostén se simplificaría la entrega de conocimientos, y a su vez aumentaría en los y las residentes la motivación por ser un participante activo/a en el ámbito educativo. Por el lado de (D3), nos comenta un hecho muy importante, que son las barreras que presentan los centros educativos regulares acorde a los NNA que se encuentran institucionalizados, donde la manera más simple era suspenderlos, limitándoles su acceso a la educación, por la poca comprensión de las realidades de quienes se encuentran en esta situación. También la cantidad de profesionales encargados de brindar este apoyo, puede traer consecuencias en la carga laboral que se le está otorgando al principal responsable.

Por otro lado, nos encontramos con la respuesta de D2, quien menciona que a diferencia de los anteriores, en la residencia que tuvo bajo su cargo si existía este apoyo educativo, es decir nos menciona ventajas “(...) *Las ventajas eran evidentes, porque tenían permanentemente a alguien que estaba preocupado de su proceso, tenían a alguien que era la voz del alumno frente el establecimiento, se estaba siempre pendiente a las necesidades que tuviera en el ámbito de materiales, vestuarios u otros que se les pidieran en el establecimiento. Estábamos preocupados, teníamos los calendarios de las pruebas, nosotros les recordábamos, se estudiaban los días anteriores de tal manera que llegaran preparados a esas instancias y de hecho esto fue tan exitoso que el 2020 el 100% de los chicos pasó(...)*”. En base a esto, la existencia del apoyo educativo dentro de esta residencia permitió que muchos niños, niñas y adolescentes pudieran pasar de curso, según sus comentarios, los/as residentes contaban con una persona que permanentemente estaba preocupado/a por su proceso educativo, lo cual es favorable para no agobiarse con responsabilidades escolares. Esto lo podemos relacionar a lo mencionado por los autores, quienes establecen que una de las ventajas es el progreso en lo académico, lo cual a su vez mejora la autoestima del sujeto, ya que entiende que es capaz de alcanzar logros.

Por otro lado, encontramos lo comentado por funcionarios, donde lo compartido por F1 tiene relación a las desventajas de no tener un apoyo constante, sobre todo en lo educativo, al igual que lo dicho por F2. “*Algo que yo también me fijé en los niños, es que ellos al llegar a la casa, sentían como desmotivación, podría decir de una manera, por la escuela en la casa, que sería el hogar en este caso, porque no sentían en el apoyo, no tenían la ayuda por ejemplo si no estaban los practicantes. Entonces claramente una ventaja sería si estuviera el apoyo pedagógico sería, que se sintieran apoyados... al no tener el apoyo se sentían como que no podían hacer las cosas*” (F1). A su vez otro/a funcionario/a establece “(...) *para mí era prácticamente nulo el apoyo escolar que había, era muy vago, no había...tenemos este problema de que no había apoyo académico entonces eso genera una desmotivación, una desmotivación no solamente a lo que es el colegio y después la universidad si no una desmotivación a todo(...)* pero pasan

encerrados, es una cárcel, literalmente una cárcel, es lo mismo a lo que pasa en la cárcel, ósea si no teni, si no es una cárcel que tenga programa de inserción laboral de aprender escribir no sé, si no hay motivación lo más probable es que no va a salir nada de ahí, no hay espacio, no hay motivación, no hay ganas no hay nada, esa es la verdad y obviamente eso va generar en un futuro, el no apoyo el que no haya espacio de nada va generar esta reproducción del niño abandonado, vulnerado, abusado después delincuente, después psicópata y no sé qué bla bla bla (...), porque es una vida de mierda cachai? ósea yo cuando llegue ahí lo primero que pensé y dije así como que injusto estar obligado estar en un lugar que no está tu mamá que no está tu abuela donde no hay nadie y obligado por no hacer nada, porque por último en la cárcel estas en la cárcel porque hiciste algo pero acá es como te toco vivir esa mierda no más, ósea imagínate esos niños después crecen recordando todo eso imagínate, son pocos los niños resilientes” (F2). Ambos/as comentan que el nulo apoyo escolar provocaba desmotivación en los niños, niñas y adolescentes que residían en estas distintas dependencias, lo cual no solo afectaba al ámbito escolar, si no a lo diario vivir, a pocas ganas de ir descubriendo cosas, lo cual puede pasar a aburrimiento y así derivar en conductas disruptivas. Esta inexistencia de apoyo educativo, estaría siendo contradictorio a lo establecido a nivel normativo respecto a la educación como derecho, específicamente a lo establecido por la Ley General de Educación en su Artículo N°4, donde se menciona que es el deber de los padres educar a sus hijos, y el estado es quien se debe encargar de que este derecho se encuentre ejercido, y a su vez la comunidad también debe contribuir al desarrollo de esto (MINEDUC, 2009). De acorde a lo establecido por esta ley, si no hay presencia de padres, se espera que sea en este caso el organismo protector el encargado de brindar educación a los niños, niñas y adolescentes que tiene bajo su protección, no solamente brindar prestaciones educativas entendiendo el hecho de enviarlos al colegio, si no que va más allá, es otorgarles un apoyo que pueda motivarlos a querer superarse, y a su vez a superar las carencias que han pasado durante toda su vida.

Otros/as funcionarios/as, nos comentaron las ventajas de la existencia del apoyo educativo en estos espacios, en aspectos positivos (F3) menciona, “(...) lo primero que se me ocurre es la adquisición de seguridad, a lo mejor no es un impacto inmediato en término de notas o

calificaciones como aspectos más formales, pero lo que yo sí veo con el caso puntual de una niña que hay en residencia, es que ella está adquiriendo más seguridad al momento al que ella ingresa a la clase y vincularse con sus pares, aunque sea mediante una pantalla y virtual, porque el hecho de ir fortaleciendo en el fondo cosas súper básicas, como la lectoescritura, tenemos niñas en 5to básico que no saben ni leer ni escribir bien, en 8vo básico que no saben ni leer ni escribir bien. Entonces, yo veo que con la psicopedagoga se ha ido trabajando eso, y veo a las niñas más seguras, y al verlas más seguras tienen mayor capacidad de desenvolverse con sus pares en la misma clase que tienen que ir, eso es lo más inmediato que yo logró visibilizar(...) Yo creo que podría ser mejor, siempre puede ser mejor, pero igual tenemos que partir desde el terreno en el que nos situamos...las chicas tienen una visión del colegio como que es una exigencia más, , tal como permanecer en una residencia es una exigencia más, las niñas no están ahí porque quieren estar y lo mismo pasa con el colegio, hay mucha desmotivación escolar, entonces la actitud de las chicas frente al estudio no es positiva...Entonces creo que sí podría ser mejor, pero también veo que se despliegan muchas estrategias para poder llegar a cada niña, pero cuesta, cuesta porque son bien fluctuantes. Entonces no es tan fácil respetar una planificación, y claramente una planificación te puede dar resultados más a corto plazo”. Es decir, a pesar de que en aspectos más académicos no se evidencie de manera inmediata que se esté brindando apoyo educativo, el tener a alguien que constantemente se preocupe del ámbito escolar, permite a su vez que existan mejores resultados a nivel personal, ya que la niña, niño o adolescente, no se sentirá menos preparada por el hecho de estar institucionalizada/o, si no que percibirá la seguridad a responder y a su vez desenvolverse con sus pares. También debemos mencionar la ventaja de tener a alguien con las herramientas para poder brindar este apoyo escolar, en este caso como menciona (F3), es una psicopedagoga la responsable, la que cuenta con la capacidad de no solo responder dudas, sino también la capacidad de resolver conflictos.

Por otro lado, (F4) da a conocer ventajas de acorde a su experiencia de la existencia del apoyo escolar, *“Yo creo que el apoyo primordial, que fue que en el fondo el que generó esta creación de un equipo educativo, fue que en fondo los niños en los Colegios, nuestros niños eran súper estigmatizados desde los establecimientos educacionales. yo creo que el gran aporte ahí fue que en el fondo visibilizar a estos niños que no estaban solos, que había un equipo detrás y más que un equipo había una persona acompañándolos a ellos en toda su gestión educativa, todos hacíamos de todo, me entiende, incluso nos tocaba ir hasta las presentaciones de baile del 18, a las entregas de los regalos del día de la mamá, en el fondo que ellos no sintieran que estaban solos y que no por ser un niño de residencia por alguna protección de derechos van a estar así como estigmatizados, ósea en el fondo el objetivo que vino por añadidura fue el apoyo y la visibilización de estos niños dentro del establecimiento educacional. Incluso llegamos a trabajar como desde la sensibilización a los docentes, al equipo directivo (...) en el fondo como que desconocen un poco la realidad de los niños, a ver si bien nosotros estamos trabajando cómo para qué, reparar el daño, muchas veces también nos encontramos con estas barreras que el colegio. O sea incluso había un caso en la residencia de dos hermanos con deserción escolar tremenda, tuvimos que llegar a apoyar a estos chiquillos, íbamos todos los días al colegio con ellos, todos los días y teníamos que entrar con ellos a la sala, porque si no, no podía entrar e iban dos horas”*. Se menciona algo bastante importante, en esta residencia se dispuso un equipo educativo que era encargado de desarrollar esta materia de apoyo escolar, lo cual no solo era aún más positivo, si no también contaban con las herramientas para poder acompañar y reforzar, tanto la autoestima como lo académico de los niños, niñas y adolescentes, además, según su relato eran participantes activos de la comunidad escolar, esto según Calvo et al (2016), favorece en la autoestima de la persona y también en la forma de relacionarse con los/as otros/as. De igual forma, se menciona una desventaja, la cual era el poco conocimiento por parte de los profesores y profesoras sobre la situación de estos chicos y chicas, siendo muchas veces estigmatizados por sus conductas y también avergonzados dentro de la sala escolar, ya que según la experiencia de (F4), tuvo que asistir de acompañante para que pudieran dejar entrar a la sala a dos hermanos.

Por último, el relato de (F5) también en ámbitos beneficiosos fue, “(...) antes las chicas contaban con psicopedagoga y eran rotativas la verdad. Duraban 6 o 3 meses, el contexto residencia es muy complejo, entonces se ven muchas realidades y conductas muy disruptivas de parte de las niñas, entonces a veces es complicado llevar a cabo las intervenciones y los planes que uno tiene. Entonces el hecho de que hay un profesional específicamente para el área, descansa tanto el equipo profesional en uno, como las niñas ven una figura de apoyo en esa área. Porque antes recurrían a las educadoras que no siempre tenían la formación educativa para enseñarles algo, y la psicóloga o la trabajadora social tenían que ayudarlas tanto, con las tareas, con los trabajos, cosas que no eran de su competencia tampoco. Entonces el hecho de que haya una persona solamente dedicada a esa área es fundamental, considero que el apoyo educativo en casa, porque es desde la perspectiva en casa. Qué pasa cuando un niño está estudiando en una casa, los papás lo acompañan, y los papás es de acuerdo a las competencias que tiene cada uno, pero aquí no hay padres, el hecho de que haya una figura de apoyo en esa área, aparte tener un profesional específico en el área que pueda atender sus distintas necesidades, es fundamental. Considero que estas niñas si bien han sido vulnerados sus derechos, el hecho de tener un apoyo educativo especializado para cada una es muy importante...es una desventaja que las niñas no hayan tenido apoyo. Claro es una desventaja porque si tu bien dices, fueron transitorias, hay muchas niñas que necesitan una nivelación importante, hay diagnósticos que son de discapacidad o algún tipo de necesidad que es muy severa, hay rezago escolar muy grande, más con el año pasado que fue un poco complicado, muchas de las niñas no se conectaron a clases. Entonces tienen un desfase curricular muy importante, habilidades no desarrolladas muy importantes. Entonces, que no haya existido un apoyo el año pasado con todo este cambio de la presencialidad a lo virtual, es un gran desafío con el que me encuentro ahora. Es un gran desafío, pero las chicas de a poco han ido adaptándose a este cambio y a esta nueva estructura, más organizada y que les ha permitido ver que funciona. Estamos avanzando más, hay chicas que el año pasado no se conectaron, porque no querían, los avances ahora son muy importantes, se conectan todos los días y así”. Esta/e profesional menciona un aspecto muy importante, que en una situación “común” quien se

encarga del apoyo educativo en una casa, son los padres de los niños, niñas y adolescentes, entonces es muy importante que exista un responsable en este contexto que se haga cargo de satisfacer estas necesidades, además es relevante que lo educativo tenga importancia dentro de esta residencia específicamente, donde valora los pequeños avances significativos de los NNA de esta dependencia. Por otro lado, hace una distinción sobre el nulo apoyo otorgado durante el año 2020, donde no había un responsable particular para desarrollar esta tarea, lo cual provocó un rezago escolar y un desfase en ámbitos académicos. Actualmente al estructurar y organizar todo este ámbito pedagógico permite observar avances, esto sería concordante a lo establecido por Romagnoli & Cortese (2016), ya que al desarrollar rutinas de trabajos permite mejorar ámbitos conductuales y disciplinares de los niños, niñas y adolescentes que residen en estos espacios.

La mayoría de los/as Educadores/as de trato directo comentaron que este apoyo escolar no se desarrollaba, es por esto que hablaremos de desventajas según los comentarios de este grupo. (ETD1) comento, *“las desventajas porque no había, es que los niños y niñas no se pueden reforzar o estimular de acuerdo a las áreas en que ellos lo necesitan (...) los primeros años de vida es cuando más necesitan los niños aprender, necesitan mayores refuerzos, sus conexiones neuronales son las más importantes en ese periodo. Entonces, en realidad son súper importantes y debería existir algo enfocado quizás en apoyar y estimular las áreas que están más débiles de cada niño y niña.”*. Similar a lo comentado por (ETD2 y ETD 4) , *“(...) lo principal es la deserción escolar, es muy alta la tasa de deserción y también lo veíamos con los niños del centro infanto juvenil (...) sin un apoyo detrás, sumando que no tenían estudios, finalmente, eran pocas las oportunidades que se le dan en la vida y eso conlleva muchas cosas, embarazos adolescentes, muchas niñas que en algún minuto se fugaron de la residencia y no supimos más de ellas...yo creo que se traduce en faltas de oportunidades y perderse en la vida”* (ETD2). Y por último, (ETD4), quien también menciona desventajas de este nulo apoyo, y dice, *“yo creo, que ya el hecho de que necesiten ese apoyo ya les representa una desventaja, ellos están en desventaja en comparación con sus compañeros (...), de las desventajas se puede salir a flote*

con un buen equipo, allá no. Está el cariño, yo no te puedo decir que no, pero de repente el cariño de fin de semana, o de ciertas tías no sirve para sacar a flote a las niñas, tiene que ser algo constante". Las desventajas que comentan respecto a sus experiencias concuerdan entre ellas, partiendo por el hecho de que no había apoyo, la forma en la que se evidenciaba esto era a través de la poca estimulación en el caso de los/as más pequeños/as, la alta tasa de deserción escolar, la poca posibilidad de acceder a oportunidades y también el estar en desventajas con sus pares. Todos estos ámbitos mencionados por estas/os educadoras/es, no solo afectan el ámbito académico, si no también afecta las características personales de cada sujeto. La desventaja del poco o nulo apoyo escolar, es que se presentan mayores dificultades para mantenerse en el sistema educativo, y también la poca motivación por personajes externos en el inicio y mantención del proceso escolar.

A diferencia de la experiencia de ETD3, quien dice, *"(...) como había reforzamiento escolar, muchos subieron sus notas (...)"*, el beneficio de que existiera este apoyo es que niños, niñas y adolescentes pudieran subir sus notas lo cual también trae mayor autoestima y validación frente a sus pares.

2. Dimensión Actores encargados de brindar apoyo pedagógico.

En la legislación en la que se basa SENAME, se establece que en las distintas residencias se deben entregar todas las atenciones que sean necesarias, ya que estos son separados de su medio familiar por diversas situaciones, esto se debe generar de manera estable y se debe otorgar alojamiento, alimentación, recreación, estimulación, apoyo afectivo y psicológico, como también accesos a servicios de educación y salud, para así otorgarles un bienestar en su desarrollo. Dentro de los Objetivos Estratégicos establecidos por SENAME 2019-2022 se establece que se debe contar con el capital humano idóneo para los nuevos desafíos institucionales, y aumentar su compromiso y aporte al logro de los objetivos, en donde claramente las personas aptas para la realización del apoyo educativo, serían sujetos con las herramientas necesarias, es decir profesionales de la educación. Sin embargo, no en todas las orientaciones técnicas de las diversas modalidades de residencia se determina que debe haber dentro del equipo un profesional de la educación.

Por un lado, en las orientaciones técnicas de las siguientes residencias, cuentan en su apartado de recursos humanos con la presencia de un profesional de la educación: residencia de modalidad familiar de administración directa para adolescentes, en las residencias de protección para lactantes y preescolares, con y sin programa adosado; en la modalidad de protección para niños/as y adolescentes con discapacidad, en las residencias de protección para NNA gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia, con y sin programa adosado; la modalidad residencias especializadas, con y sin programa adosado, las residencias de protección para mayores con y sin programa adosado, y las residencias para madres adolescentes con y sin programa adosado. Mientras que en el resto de las modalidades no aparece expuesto en las orientaciones técnicas que se debe contar con un profesional de la educación.

Respecto a lo que mencionó el grupo de estudio, se puede constatar por parte de los directivos que *“estamos todo el recurso humano (...) porque como te digo, estos apoderados son los tutores de referencia, que puede ser cualquiera, desde una técnico paramédico, hasta el chofer de la residencia (...) porque claramente los que trabajamos acá no somos docentes digamos”*(D1). Es decir, en esta residencia, siendo de administración directa de SENAME, no se cuenta con un profesional de la educación, y si bien, todo el equipo está comprometido con el proceso educativo, no cuentan con las herramientas específicas para enseñar. Por otro lado, otro de los directivos (D2) que de igual manera pertenece a una residencia familiar de administración directa de SENAME comenta que *“Bueno los chicos tenían a disposición a 12 personas, 8 educadores en el día y 4 en la noche, (...) contábamos al inicio con un psicopedagogo (...) algunos eran psicopedagogos, había una educadora diferencial, habían dos profesores”*. Por lo que el rol de los educadores estaría cubierto, a diferencia de la residencia del directivo anterior (D1). Mientras que el último de los directivos entrevistado expone que *“el equipo técnico, entonces, pero ese es como el mayor equipo humano disponible (...) se incorporó a la educadora diferencial”*. Es decir, en esta residencia no siempre se cubrió el puesto del profesional de la educación, pero en la actualidad sí lo está, y los niños, niñas y adolescentes pueden recibir un apoyo educativo.

En lo que respecta a los funcionarios, uno de ellos nos expone que *“las tareas las hacían solos, o bueno en algunos casos con los practicantes. No era como que habían contratado a una pedagoga para poder hacerlo”*, Por lo que no se ayudaría a los NNA a cumplir con sus necesidades educativas, y no habría alguien que los apoye en el desarrollo del proceso educativo. Mientras que tres de los funcionarios entrevistados (F2, F3 Y F5) determinan que en lo relacionado al apoyo educativo lo realiza una psicopedagoga, lo que sería un profesional idóneo como se establece en los objetivos específicos de SENAME, expuestos en el marco referencial. Otra de las funcionarias (F4), que corresponde a una educadora diferencial, menciona que: *“(…) si bien las educadoras de trato directo estaban al apoyo en la simplicidad de hacer tareas, pero toda la gestión educativa toda la gestión educativa era como desde el equipo de educación y*

además el equipo técnico (...)”. Lo que da a entender que todo el equipo humano está involucrado en el apoyo pedagógico que se realiza ahí

Por el lado de las educadoras de trato directo, se nos expone que *“Como recurso humano estábamos todas las ETD, la educadora de párvulos que te comentaba anteriormente, que era quien planificaba un poco las actividades a seguir que debíamos realizar con los niños”*(ETD 1). Por lo que correspondería a un trabajo en conjunto entre la profesional de la educación y las ETD. Por otro lado, otra de las Educadoras de trato directo (ETD2) menciona *“Especialistas así como externos, no (...) pensaban que la labor que hacía el ETD era suficiente”* Es decir, no había un especialista de la educación que cubriera esa área y se le atribuía esa labor a las educadoras de trato directo. Otro de los ETD explica: *“los ETD apoyan, (...) había un departamento pedagógico”* (ETD3). Pero dentro de su entrevista no explica que tipo de profesionales estaban involucrados en el departamento pedagógico.

Por otra parte, una de las Educadoras de trato directo (ETD 4) expone que : *“había una psicopedagoga. Ella estaba a cargo de hacer apoyo escolar a los niños, pero yo con el tiempo, ya llevando un año ahí me di cuenta de que había niñas que ya llevaban 3- 4 años, y que estaban con estas falencias súper importantes en su aprendizaje. Y esta psicopedagoga, no cumplía su rol, no lo cumplía. (...), lo expuse con la gente que está a cargo y nunca se dio una solución, más que poner algunas tías, para hacer apoyo escolar. Yo digo, unas tías que de verdad no están para eso, porque de repente el tiempo no da, y había una persona a la que se le estaba pagando para esa labor y nunca la cumplió”.* Desde la perspectiva de esta educadora de trato directo, sí existía una persona del área de educación, sin embargo, no cumplía con sus labores, y pasaban a ser las mismas educadoras de trato directo las que ayudaban con el apoyo escolar a los NNA de la residencia.

En cuanto a los Adultos institucionalizados expresa que *“La psicopedagoga y el psicólogo”* (AI1). Eran los encargados de brindar apoyo pedagógico, siendo uno de ellos especialista del área educativa. Mientras que otra de las adultas institucionalizadas (AI3) menciona que: *“No. Sí*

así como decía, no existía esa parte, no”, por lo que nos queda claro que no existía el apoyo pedagógico y mucho menos había un profesional que se dedicara a esto.

Con todo lo expuesto anteriormente, se puede concluir que respecto los actores encargados del apoyo pedagógico en alguna de las instancias corresponde a una psicopedagoga, la que se relaciona al área de educación, que tal como se menciona en las orientaciones técnicas de las residencias, su rol es realizar gestiones para conseguir matrículas en establecimientos educacionales cercanos o alternativas de recuperación educacional, según las necesidades educativas de cada NNA, y generar estrategias de mantención en la trayectoria educativa del adolescente mediante una rutina diaria que refuerce y favorezca los aprendizajes.

Por otro lado, en algunas residencias no existe apoyo pedagógico, y mucho menos un profesional que se dedique a esto. En algunas residencias este apoyo pedagógico es realizado por las Educadoras de trato directo, quienes según lo expuesto en las orientaciones técnicas, no necesariamente cuentan con un título profesional, ni del área educacional, ni de ninguna otra, por lo que no necesariamente cuentan con las herramientas para brindar un apoyo educativo. Y tal como lo expone el Comité de los Derechos del niño, los recursos humanos son insuficientes, tanto los educadores de trato directo, quienes se encargan de las labores de cuidado, como de profesionales, lo que conlleva a la ausencia de atención especializada necesaria para los niños, niñas y adolescentes.

3. Dimensión Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo.

Para analizar esta dimensión denominada “Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo”, se debe entender primeramente que las estrategias son las acciones que se realizan para apoyar el proceso educacional, y la metodología se entiende como la forma en que estas acciones son llevadas a cabo.

Contextualizando, en la Declaración Universal de los Derechos del Niño, de 1959 se detalla que “el interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tiene la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe en primer término a los padres. El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deberán estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzará por promover el goce de este derecho.” (ONU, p.2) Esto explica que todo el proceso educativo debe ser guiado y garantizado por los adultos tutores de los NNA, además del que es entregado en la escuela y velado por el Ministerio de Educación.

Como se hace mención en el marco referencial, el apoyo pedagógico va más allá de la labor que se realiza en los establecimientos educacionales, sino que también se puede vincular al desarrollo personal, y puede favorecer en otros ámbitos que no sean únicamente a lo educativo. Por esto es que se busca conocer cómo es que se da este apoyo, cuáles son sus acciones para llevarlo a cabo, además de identificar cómo se dan estas acciones.

Si bien, en la regulación de SENAME, se hace referencia al apoyo educativo, y a los profesionales que pueden estar encargados en esta área según su profesión. Esto no es necesariamente una exigencia, si no que depende del tipo de residencia, o de que tan necesario vea su funcionamiento los directivos de cada institución. En el caso de las residencias con dependencia directa de SENAME, se establece que se debe “apoyar a los NNyA en función de la edad, a generar hábitos de estudios, aprender y utilizar técnicas de trabajo intelectual y a

planificar, considerando el déficit que puedan traer debido a sus situaciones de vulneración”. (SENAME, 2013, p.36)

Aunque, a pesar de esta consideración no existe ninguna regulación que defina el trabajo específico de los profesionales de la educación en esta área, más que aspectos generales como se describe en el capítulo 6 del marco referencial, donde se habla de la inscripción de todos/as los niños, niñas y adolescentes en el sistema educativo o su participación en la elaboración de las rutinas diarias. Por ende, si esta, siendo una de las pocas residencias que según su modalidad cuenta con un profesional especializado, no se detalla en concreto el trabajo que debe hacer, ni de qué manera se debe realizar. Tanto las estrategias, como las metodologías de trabajo quedan estrictamente ligadas al camino que quiera seguir cada institución, lo que sin duda genera que el resultado no sea igual en todos lados. Sobre todo si consideramos que para los que son colaboradores de SENAME, queda a libre disposición de su equipo directivo contar con la presencia de especialistas que quizás sí cuentan con una base para poder entregar este apoyo de una manera más óptima, sino que queda encargado de otros funcionarios que deberán guiarse por lo que crean más pertinente según su expertis.

Debido a que no hay un lineamiento claro de cómo se dan las estrategias y metodologías para llevar a cabo un apoyo educativo, los relatos de los distintos grupos nos permitirán analizar, de qué manera son realizados y quien está a cargo de estructurar todo esto para que funcione de la manera más óptima, garantizando este ámbito educativo en todos los niños, niñas y adolescentes.

Las estrategias y metodologías que se emplean por parte de las residencias para brindar apoyo educativo, varían realmente según cada centro. Esto se logra identificar a través de los relatos de diferentes directivos y sus residencias a cargo. El directivo (D1), detalla que la manera en que se lleva a cabo el apoyo educativo, *“(...) son monitores digamos, distintos miembros del personal de acá en la casa, que tienen un vínculo especial con las niñas y ese tutor de referencia es a la vez el apoderado de las niñas, de las chiquillas en el colegio, entonces el acompañamiento no tiene que ver solamente con hacer las tareas o con apoyarlas, digamos, porque claramente los*

que trabajamos acá no somos docentes digamos, y todo o que tiene que ver con la materia ponte tú". Explicando que si bien existe la intención de realizar un apoyo no se encuentran del todo capacitados para poder desarrollar esta labor, ya que no cuentan con los conocimientos específicos para apoyar a los NNA. Por lo mismo deciden desarrollar otras áreas que no tengan solamente que ver con esta perspectiva educativa. Algo similar era lo que ocurría en un comienzo, en la residencia del directivo (D3), "En la primera eran las educadoras de trato directo, si había un rol que era una psicopedagoga, pero era un numero de 74 niños con una psicopedagoga, entonces tampoco era que se lograra cubrir todas las necesidades educativas especiales (...) si no que se trataba de hacer un grupo específico según diagnósticos que tuvieran los niños y que requirieran un apoyo extra con esta profesional que los atendía en su sala de atención y les brindaba esta atención complementaria". Si bien, explica que con el tiempo contaron con una profesional propia de esta área, un solo funcionario para tantos NNA, no era suficiente. por lo cual la estrategia de trabajo se basó en la formación de grupos según las necesidades que podían presentar, brindándole un apoyo más personalizado a los NNA que necesitaran de una ayuda aún mayor.

Por otro lado tenemos la perspectiva de (D2), quien dice que: *"(...) tiene que ver con apoyarlos en la investigación concreta, ayudarlos a buscar información, eventualmente apoyarlo en términos de facilitar los materiales o los elementos necesario de trabajo para poder desarrollar su investigación, eso eran los tipos de apoyo (...) Individualizada, las rutinas que yo les mencione, son rutinas individuales, cada chico tiene sus propias problemáticas, sus propios conflictos y también sus propias potencialidades y recursos y en esa perspectiva la rutina".* En esta situación, se explica qué acciones realizan y de qué manera son llevadas a cabo para desarrollar un apoyo educativo, sobre todo bajo la consideración de que el trabajo debe ser personalizado. Algo que sí se debe considerar de esta perspectiva, es que netamente se basa en la realización de tareas o trabajos con los cuales deben cumplir los niños, niñas y adolescentes que residen en estos centros, dejando de lado la atención a sus necesidades y potencialidades, derivándolo netamente al cumplimiento escolar.

En el grupo de los Funcionarios, uno de ellos (F1) explica que: “(...) *había una deficiencia muy grande, en el tema de preocupación escolar del niño, porque no había. Igual era normal porque eran muy pocos funcionarios para tantos niños.*” De igual manera agrega que: “*para los niños y niñas, antes de la pandemia, utilizaban mucho los practicantes, los practicantes de trabajo social eran las que estaban encargadas de cierto modo de hacer las tareas.*” Lo cual no solo deja en evidencia que no existía ningún tipo de metodología o estrategia para abordar el apoyo educativo, porque realmente no se daba, sino que valen de la ayuda externa para poder cumplir de alguna forma con esto, aun siendo que no corresponde al área de los estudiantes que se presentan para realizar sus prácticas. Bajo una mirada similar (F2), relata que realmente el apoyo que se le da a los NNA es por parte del colegio, sobre todo con sus incorporaciones a los grupos PIE, lo cual significaba que: “(...) *llegaban con muy pocas tareas y pocas actividades, y cuando había actividades se hacían con el tutor y se hacía en el plano de distensión que era tipo 5 o seis de la tarde pero no era un hábito.*” Esto devela al igual que en el caso anterior, que no existe un equipo o un profesional especializado en el área que ayude en la formación y estimulación de estos NNA, si no que en su gran mayoría queda encargado a los propios educadores de trato directo. Por lo mismo (F2) agrega: “*pareciera que constantemente quieren moverse saber y aprender pero pareciera que no tienen continuidad y pareciera que no está este hábito constante como desde la institución, desde la directiva o yo como coordinadora que lo quise hacer y todo, pero yo no tuve apoyo de los educadores, yo les decía incentiven la lectura y ellos decían ya si y ahí quedaba.*” Por lo que se puede establecer que para la institución no es una necesidad el poder brindar este recurso a los NNA que puedan hacer ingreso.

Bajo otro panorama contamos con los Funcionarios (F3, F4 y F5). Los cuales si contaban con un especialista en el ámbito pedagógico, como era el caso de Psicopedagogas o Educadoras Diferenciales. En el caso de la institución de (F3) destaca que: “(...) *la psicopedagoga, tiene sesiones con las niñas, de acuerdo a las debilidades de cada una en el fondo, está como fortaleciendo y nivelando a las chicas, porque hay harto rezago escolar, entonces, eso es lo que se está haciendo ahora en residencia, y esto también es muy variable, cuando digo variable es*

de acuerdo al ánimo y a la disposición de las niñas.” Igualmente detalla el trabajo de apoyo que realiza la profesional, “(...) *tenía contemplado evaluaciones, con test obviamente para las niñas, y en función de los resultados iba a ver desde donde partir, y esto ha sido con algunas niñas acertado, con otras un poco más lento, y así va con cada niña, el caso a caso, y lo que también está haciendo la psicopedagoga, además de toda la coordinación con los establecimientos educacionales, está acompañando a las niñas en clases, en las clases online.*”

F5 también relata sobre el trabajo que desempeña bajo su profesión: “(...) *hago acompañamiento educativo en clases, las chicas están conectadas en clases virtuales y yo estoy ahí con monitoreo, y también a veces realizando adaptaciones de contenido y de ejemplificación propiamente tal. (...) Y como yo estoy hace poco, estoy en la parte de evaluación, así que también dedicó sesiones específicas para evaluación y pesquisar necesidades*”. En ambos casos la estrategia de trabajo empleada para llevar a cabo el apoyo educativo, se centra principalmente en realizar una serie de evaluaciones iniciales para cada niño, niña o adolescente, con la finalidad de poder identificar aspectos como, nivel de desarrollo, habilidades, y dificultades de cada uno. Además se realiza un acompañamiento en sus clases, con el fin de poder acercar aún más el conocimiento, resolviendo dudas o ejemplificando de diversas maneras el aprendizaje entregado. En el caso del apoyo en el ámbito de las tareas se explica que se les ayuda en su realización, pero al igual que en los otros aspectos no se detalla mucho de qué manera se da esto, esto quiere decir que, realmente no se detalla qué metodologías de trabajo llevan a cabo para poder desempeñarse. En el caso de (F3), se destaca un poco más el hecho de que su metodología de trabajo se fundamenta en la emocionalidad de las niñas que residen en la institución., pero no se enfatiza demasiado en los procedimientos que se llevan a cabo.

En cuanto a F4, si bien se detalla que existe un profesional capacitado y acorde a esta área, este se encarga principalmente de brindar apoyo a los NNA que presentan alguna NEE, ya sea transitoria o permanente, en una primera instancia cuanta que se realiza una evaluación a todos los NNA “*Ahí en el fondo se determinaba un poco si requería apoyo, no se a simple vista o a grandes rasgos alguna necesidad educativa especial transitoria o permanente, desde ahí se iba*

derivando a los niños al colegio (...) Bueno, cuando llegó el apoyo de la psicopedagoga pudimos hacer un plan de intervención en el fondo ella veía y prestaba apoyo a los niños que tenían necesidades educativas transitorias y yo como educadora diferencial le brindaba apoyo a los niños que tenían necesidades educativas permanentes. Sin embargo este plan de acción siempre fue planificado en conjunto con los contenidos que evaluaba y creaba los objetivos en el fondo el colegio, o sea siempre iba en línea y desde ahí bueno, se hizo este proyecto y levantamos este proyecto educativo que en el fondo como que el rol más activo desde el área educativa de los niños siempre fue como los profesionales especializados”. En este caso el trabajo educativo es mucho mayor, ya que se cuenta con un proyecto educativo, conformado con más de un especialista, lo que a su vez les permite evaluar de una manera mucho más especializada a cada uno de los NNA según sus necesidades.

En cuanto a lo planteado por los educadores de trato directo, (ETD 1,2 y 4) mencionan que no había realmente un apoyo educativo, y lo poco que se realizaba nacía netamente de parte de las y los educadores de trato directo. Tal como menciona (ETD 4): *“Lo único que he visto que se ha dado, es que ciertas educadoras tienen la iniciativa, de poder ayudar cuando notamos falencias, pero no es nada serio ni formal.”*; *“(…) nunca se enfocaron en eso, dentro de todo pensaban que la labor que hacía el ETD era suficiente, y en realidad no, no era suficiente, para estas niñas, la verdad es que no. Pero sí por ejemplo, se hacían talleres, entre nosotros mismo, no sé, juntamos niñas que por edad estaban en cursos similares, aunque igual eso era muy relativo, porque habían chicas de 10 años que estaban en un curso y niñas de 14 años que estaban en el mismo curso, porque no tenían una educación previa o porque repetían, entonces tratábamos de agruparla y de poder retirarles nosotros mismos ese tipo de cosas, o a las más grandes tratar de incorporarlas para que también ayudaran a las más pequeñas, pero era lo que se hacía con los recursos que habían y en el momento, no había más que eso”* (ETD2) . Si bien aquí se detalla un poco más de qué manera era llevado a cabo estas instancias de apoyo educativo, estas no eran regulares, y mucho menos se encontraban establecidas dentro de la dinámica empleada por la Institución. Al igual que en el caso de (ETD1), donde se menciona

que: *“En realidad, mucho apoyo escolar no había, porque eran pequeños que se encontraban todo el día en el jardín, entonces no había algo como que tuvieran que hacer tareas o que recibieran algún tipo de apoyo una vez llegando al hogar, si no que más que nada las actividades que se hacían estaban enfocadas para el grupo en general en reforzar ciertas conductas, pero no un apoyo constante pedagógico. A pesar de que sabemos que es en la primera infancia donde todo los procesos de aprendizajes deben tener una mayor relevancia”*. Al igual que en los otros casos al no estar del todo establecido un apoyo educativo, realmente no hay muchas estrategias o metodologías de trabajo que se puedan aplicar para que esto sea llevado a cabo, ya que en gran parte se debe a un trabajo de manera voluntaria por parte de los mismos ETD, los cuales ya cuentan con una serie de responsabilidades. Lo que sin duda dificulta y le quita la importancia necesaria a los procesos de aprendizaje.

Por otra parte está el educador (ETD3), el cual cuenta que en su institución existía tanto un trabajo por parte de los diferentes educadores de trato directo, como del equipo educativo. *“(…) había un refuerzo escolar que los hacían los mismos educadores, (...) en la noche los educadores de trato directo le sacaban las mochilas, nosotros sacábamos las mochilas y los cuadernos los revisamos, entonces, nosotros dejábamos una nota a la tía del turno de la mañana que no sé, Juanito Pérez tiene prueba de castellano las vocales, y así lo íbamos ordenando, entonces turno recibía, en el libro con la información (...), la ayuda pedagógica era súper importante, el tema escolar porque obviamente, los niños no iban a clases, entonces los demás niños sí iban a clases, este grupito que quedaba, que eran 30, 20 ahí lo tomaba la parte pedagógica, entonces de ahí se les hizo un estudio, ahí cada niño se fue separando por etapa, los que no saben leer para un lado, los que no saben escribir para otro lado, los que tienen temas de déficit atencional, y así se fue derivando (...), el enfoque era de un hogar, porque uno está en un hogar, entonces darle esa connotación para que los niños se sientan como en casa no es cualquier lado.”* Aquí se ejemplifica que el trabajo del equipo educativo estaba más bien centrado a los NNA que poseían mayores dificultades en el ámbito pedagógico, relegándole el

resto de la responsabilidad del área educativa a los propios ETD, siendo ellos los encargados de revisar y ayudar a resolver las tareas que traían del colegio.

Desde otra mirada, tenemos lo vivenciado por los adultos que fueron institucionalizados en diferentes residencias, donde principalmente se destaca que no existía realmente un apoyo para ellos o el resto de niños, niñas y adolescentes que se pudieran encontrar en la residencia, tal como deja en manifiesto uno de los entrevistados (AI3): “*No, nada*”.

De igual manera, para otro de los adultos institucionalizados (AI1), tampoco existía esto como tal, sino que se entregaba de manera esporádica por parte de los educadores/as de trato directo, y este realmente era para las más pequeñas del centro. “*(...) la entrega de materiales...porque así como que tuviera a alguien ahí diciéndole a las niñas ¿tienen tareas? ¿De qué se trata?, no, habían ETD que sí se encargaban de las niñas más chiquititas que sí llegaban con tareas, de ellas sí se encargaban, y la ayudaban, pero no había alguien que lo hiciera diariamente, era como más independiente el tema de las tareas.*”

Solo un relato identificó la existencia de un profesional de la educación encargado de esta labor, pero a su vez también se hace mención de que un solo profesional, para una amplia población no era suficiente, ya que muchas veces su trabajo no se lograba de la manera más óptima, debido a que realmente muchas veces no podía trabajar con los NNA, por esto es que se explica que el trabajo que se empezó a realizar fue dándole prioridad a los que tenían mayores dificultades, o si era muy importante la tarea que debían realizar. (AI2): “*se supone que era el rol que cumplía la psicopedagoga una vez que nosotras llegábamos del colegio y después de ordenar nuestras cosas, tanto la ropa del colegio, etc, etc. Ella se tenía que sentar con cada una de nosotras, si bien, obviamente, por el tiempo no iba a alcanzar con todas nosotras en una sola tarde, pero sí su deber era como ayudar en lo más importante, y sentarse con nosotras, y ver las tareas que sí eran esenciales*”

Desde una mirada más general, podemos identificar que debido a los vacíos que existen en cuanto a lineamiento y exigencias del personal a cargo de desempeñar esta labor de apoyo educativo, encontramos que las opiniones se dividían en dos grandes grupos principalmente, un sector de los entrevistados, independientes del grupo al cual pertenecieran, destacaron que muchas estrategias no habían, menos una metodología establecida, ya que un real apoyo no existía, sino que era algo que se podía dar de manera más voluntaria por parte de los ETD, pero al no corresponder a sus funciones, ya que deben cumplir con muchas otras tareas, se termina por la nula realización de un apoyo. De igual manera, muchos de estos participantes concluyen que por mucha intención que tuvieran estos educadores, ellos tampoco contaban con las estrategias necesarias, por lo que de igual manera nadie estaba respondiendo a esta necesidad. Mientras que por otra parte, tenemos al segundo sector de entrevistados, los cuales contaban que si contaban con alguien encargado de esta área. ¿Pero qué es lo que sucedía en estas residencias?; la gran mayoría de estas no cumplían realmente con el rol que se espera para desempeñar el apoyo educativo, ya que tenían que cumplir con otras serie de tareas que llevan bastante tiempo, por lo que el realizar un trabajo especializado se ve bastante dificultoso, cuando se cuenta con un solo profesional, versus la alta población de niños, niñas y adolescentes que residen en estos centros. Por ende, se puede determinar que tanto las estrategias como las metodologías de trabajo, no son las más óptimas, ya que en su gran mayoría prácticamente ni siquiera se dan estas prácticas, lo que sin duda se contradice con el mismo objetivo que tiene como institución SENAME.

Subdimensión 3.A Herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas que pueden poseer los diversos funcionarios de las residencias.

Esta subdimensión está centrada exclusivamente en los trabajadores de las diferentes residencias. Como ya se mencionó anteriormente, el contar con un especialista en el área educacional, no es una exigencia que determine SENAME, sino que depende de la modalidad de residencia, ya que como se hace mención en el marco referencial existen algunas residencias que

si cuentan con esta exigencia, pero presentan el problema de que los lineamientos de trabajo no son claros, o más bien son demasiado amplios para todo el trabajo que se debe realizar en el ámbito educacional. Lo cual se deja en las manos de un solo profesional, con un exceso de trabajo y sin una estructura la cual seguir, a diferencia de los demás trabajadores que si se establece de manera mucho más clara lo que deben hacer. A pesar de que como se ha ido develando en esta investigación, muchos de los trabajadores cumplen con muchas más funciones, que se desligan completamente con el rol que juegan en la residencia. Cuando hablamos del proceso educativo, sabemos que no solo se considera la educación formal, es decir el proceso que se da de manera establecida en las escuelas, sino que también se refiere a la educación no formal, dentro de la cual entra este concepto empleado como apoyo pedagógico. Por lo mismo, SENAME no queda ajeno a esto y en su rol de garante de derechos, especifica la importancia del apoyo, como un acompañamiento constante que deben tener todos los NNA. De igual manera, la institución dentro de las orientaciones técnicas de sus residencias que sí deben contar con un profesional del área educativa, explican la importancia de entregar un apoyo educativo que cumpla una serie de requisitos, dentro de ellos se dice que debe darse a través de estímulos adecuados, generando actividades diarias que favorezcan el aprendizaje, potenciando sus relaciones con sus pares. Además describe que se deben “apoyar a los NNyA en función de la edad, a generar hábitos de estudios, aprender y utilizar técnicas de trabajo intelectual y a planificar, considerando el déficit que puedan traer debido a sus situaciones de vulneración” (SENAME, 2013, p.36)

Esto sin dudas causa varias complicaciones en su proceder, ya que, SENAME define dentro de sus lineamientos generales la importancia y la fundamentación del apoyo como parte del aseguramiento de derechos. Genera sin duda una disyuntiva el entender que este trabajo se debe hacer por una persona capacitada, que cuente con estos conocimientos, que adicionalmente trabaje de manera articulada con los distintos actores que se desempeñan dentro de las residencias. Por esta razón se le preguntó a los diferentes trabajadores, si, consideraban que cuentan con herramientas o estrategias necesarias para poder llevar a cabo su labor,

independiente de su profesión. Ya que como se explicó anteriormente dentro de los funcionarios tenemos profesionales de la educación, pero creemos pertinente de igual manera indagar en este tema, debido a que como no existe una línea clara de trabajo para estos profesionales, podían estar realizando labores no pertinentes al área de estudio.

En el caso de los Directivos, todos hicieron mención a que no contaban ni con las herramientas técnicas, ni con las estrategias pedagógicas para brindar apoyo a los NNA, principalmente porque no corresponde ni a su función, ni área de expertis. Esto se debe principalmente a que los cargos directivos no tienen una relación tan estrecha con los NNA, están encargados de áreas más administrativas, lo que significa que no se relacionan en la cotidianidad con ellos. Tal como ejemplifica el directivo (D2), *“Es que no era mi función, yo era director (...)”*

Debido a esto es que se les consulto si creían que sus trabajadores a cargo contaban con estos aspectos, para llevar a cabo este proceso educativo. D3 dijo: *“(…), si hablamos de las educadoras de trato directo es complejo porque tampoco se requiere un nivel de especialización”*. Lo cual deja en evidencia, que por una parte no cuentan con un profesional especializado que se encargue de esta labor, y segundo, que los trabajadores que son destinados a cumplir con esto, tampoco se encuentran con los conocimientos necesarios para poder brindarles este apoyo a los NNA. Bajo esta misma mirada es que D1 detalla que: *“(…), hacemos nuestro mejor intento pero no es suficiente, claramente no es suficiente, de hecho nosotros hemos pedido a SENAME la posibilidad de tener o contratar profesores honorarios (...)”*. Este directivo deja en manifiesto su preocupación por no poder contar con especialistas que trabajen en esta área.

Caso muy diferente es el del directivo D3, quien comenta que su residencia si contaba con profesionales del área de educación, por lo que contaban con la expertis necesaria bajo sus apreciaciones. *“(…), o sea, la gente que estaba a cargo de esto, si po, tenían herramientas, (...)”*

algunos eran psicopedagogos, había una educadora diferencial, habían dos profesores (...). Sí, yo diría que en el caso de la residencia de aquí sí, como te decía los resultados lo han demostrado.”

Desde el grupo de Funcionarios se puede desprender que la gran mayoría se siente con las herramientas o estrategias necesarias para brindar apoyo a los NNA. De igual manera, es importante destacar que dentro de este grupo hay dos funcionarios que son trabajadores del área educacional y que adicionalmente se desempeñan en su área de formación profesional dentro de los diferentes recintos.

En el caso de F1, este considera que: *“si la verdad, es que sí. Incluso nosotras como trabajadoras sociales, ayudamos a organizar horarios, organizamos talleres, organizamos programas, organizamos varias cosas para que los niños... Entonces desde mi experiencia, si, con las herramientas técnicas que puedo utilizar de mi profesión como, a través de la empatía, la fenomenología, etc.”*

La respuesta de la funcionaria F4 fue : *“yo desde mi área te puedo decir que sí po, que estábamos preparados para entregarles las estrategias, las metodologías correctas como en el acompañar educativo de los niños. Sin embargo, el equipo técnico también está bien preparado en el fondo como para cumplir un rol visible en el colegio (...). Desde las educadoras, claro, yo creo que en el fondo supera un lenguaje coloquial hacían los que hasta donde ella podía por qué les dificultaban algunas cosas (...).”* Lo cual nos detalla que sí cuenta con lo necesario para entregar un apoyo, en gran parte debido a su formación pedagógica, pero también porque cuentan con todo un equipo de trabajo especializado que las lleva a desarrollar de la mejor manera, esta atención. Sin embargo, igual destaca la relevancia que tienen los ETD, como las figuras formadoras de estos niños, niñas y adolescente, y que en algunos casos se ve perjudicado debido a la baja formación que tienen estos educadores, lo cual presenta limitantes a la hora de relacionarse con los NNA.

Algo similar sucede con la funcionaria F5, la cual comenta que: *“(…) en el área educativa estoy solita, entonces con las educadoras, si bien estamos enfocadas en, ellas se preocupan de levantarlas, en generar el hábito de paso la noche, viene la mañana y hay clases. En ese ámbito nos hemos coordinado bien, a veces se logra con algunos niños, otras veces no (…)* Desde el hecho de hábitos si se genera una buena competencia, y yo me encargo como en el área de acompañamiento. Considero que en mi área principalmente si tengo las competencias necesarias, las estrategias principalmente motivacionales, que sea desde la motivación extrínseca que trabajan ellas, son muy como que gano si estoy en clases , es muy ganancial todo lo que hacen en el día, entonces la idea es trabajar la motivación en el hecho que se conecten, felicitarlas, más que nada reforzar los logros, los pequeños logros que hacen (...) para responder a tareas educativas, para responder con puntualidad, y así ese tipo de refuerzo es el que se trabaja, tanto de mi parte, como de todas las profesionales que trabajan (...) que una niña se conecte para mí es un logro, porque antes no estaba esto, entonces se trabajan esas estrategias, y de mi parte más pedagógica.” Aquí, adicionalmente la profesional habla de su capacidad para trabajar colaborativamente con los trabajadores, que como mencionábamos anteriormente se encuentran la mayor parte del tiempo con los NNA, por ende también, pasan a ser el grupo de mayor incidencia en su formación, cuando no se cuenta con un amplio equipo de trabajo especializado que cubra esta área. Lo cual demuestra que quizás, no sea necesario contar con un equipo tan amplio, siempre y cuando exista una guía por parte de un profesional acorde, que pueda trabajar con los educadores y educadoras de trato directo delegándole ciertos ámbitos que de igual forma, constituyen el proceso de apoyo pedagógico.

Bajo otro escenario, tenemos la respuesta de F2 quien tajantemente, comenta que no contaba con herramientas o estrategias, cuando nos contesta: *“No, no habían”*. Y por otra parte, tenemos a F3, quien explica que no cuenta con las competencias necesarias, simplemente porque no tiene relación con su formación. *“no considero que cuente con las competencias técnicas porque mi área de formación no es desde lo pedagógico, entonces evidentemente no cuento con*

las competencias técnicas, son áreas que tienen conexión todo el tiempo, pero no es para lo que yo me formé, entonces obviamente, al igual que las funcionarias que tuvieron a las niñas, hacíamos lo que podíamos desde el mismo proceso de aprendizaje que tuvimos nosotras. Si finalmente al momento de enseñar a un tercero, uno tiende a replicar el proceso de aprendizaje propio que uno tuvo, entonces ese es el fenómeno que se genera. Entonces no, no encuentro que cuente con las competencias técnicas, pero tampoco es algo que esté dentro de mis funciones”. En este mismo caso, la funcionaria explica que si bien su formación profesional se puede relacionar con el ámbito pedagógico, ella no es la experta en esta área, por ende el trabajo que se pueda desarrollar probablemente no sea el más óptimo.

Finalmente nos centramos en el grupo de trabajadores que más se relaciona con los NNA, debido al tiempo que deben pasar con ellos. La totalidad de ellos nos contestaron que sí contaban con herramientas o estrategias pertinentes. Pero principalmente, su respuesta se debe a que cuentan con una formación profesional. (ETD1) “(...), *creo que como educadora de párvulos tengo los conocimientos, tengo la expertis de los años en los cuales he ejercido la profesión. Para poder tener en claro también, cuales son las etapas de desarrollo de los niños y niñas. Y con eso ir visualizando las necesidades que presentan cada uno y como poder enfocar el apoyo a ellos.*” (ETD2) “*Bueno, en ese tiempo sí, porque yo al menos tengo formación académica, estudié para trabajar específicamente con niños en riesgo social y por ese lado sí, lo que sí siento es que en estas instituciones (...).*” En el caso de (ETD3), si bien él dice que debido a su formación él cuenta con algunas herramientas, también explica que estas son las básicas, ya que él no es un profesional de la educación, “(...) *es una respuesta personal, porque cuando yo estudié en el ENAC, yo salí de Educador, que la palabra lo dice de ETD, y ahí por lo menos nos enseñaron la parte básica, teórica, quiero aclarar que yo no soy profesor, entonces, en ese lo que sí se podía apoyar, revisar tareas o cosas así como que sin ser profesor, porque tampoco era mi tarea, pero dentro de cosas que las tareas de todos eran cosas más o menos, de básica que uno sabe, que es lo mismo que uno estudió siempre, sumas, restas, historia, no varía mucho, los nombres, pero en el fondo las matemáticas siempre van a ser las matemáticas*”. En cuanto a

la (ETD 4), también se basa en un área similar, explicando que cuenta con las herramientas básicas que necesita un niño, niña o adolescente, por lo mismo detalla que: *“Por supuesto que sí. (...) las herramientas están, sencillamente porque yo sé leer, sé escribir, y lo que están aprendiendo ellas son las cosas básicas que yo pude visualizar. Falta disposición o un poquito de tiempo para poder ayudar, pero yo las tengo, las tiene cualquier persona grande que sea leer y escribir. Entonces sí, definitivamente sí. No se necesita mucho la verdad.”*

A diferencia de la gran mayoría de ETD que trabajan en las diferentes residencias en el país, que no cuentan con una formación especializada, estos educadores de trato directo, coincidentemente contaban con estudios en diferentes áreas de perfeccionamiento, lo cual solo es una exigencia hoy en día en las residencias de dependencia directa de SENAME. Por lo mismo es que la (ETD2), hace una importante mención a la falta de perfeccionamiento de sus mismos colegas, al igual como se mencionó en los grupos anteriores. *“(…), muchas veces a los ETD se les debiera capacitar, en cuanto a técnicas y un montón de cosas, y porque no es lo mismo ver 1 niña que este en un curso a que ver a 15 niñas que estén en diferentes cursos, o sea, uno no maneja todas las materias de todos los cursos, de todas las asignaturas”*. Y con esto también, se puede contrarrestar un poco con las respuestas de ETD3 y 4, los cuales hablan de los conocimientos básicos. ¿Pero qué es lo que sucede cuando, ya no solo se necesita de conocimientos básicos como leer y escribir y se necesitan empezar a desarrollar otras habilidades en los NNA?. Probablemente, independiente de su voluntad e intención por ayudarlos, no será necesario, ya que no cuentan con todas las estrategias necesarias para abordar el ámbito educativo, o al menos, no realizándolo de una manera autónoma, quizás complementado con la ayuda de especialistas que puedan ir guiándolos, para así ellos a su vez actuar como guías para los niños, niñas y adolescentes.

Bajo un análisis general de esta subdimensión, logramos determinar que no solo se contraponen los lineamientos de SENAME, con lo que pasa en realidad. Si no, que también las medidas acogidas no son las suficientes, principalmente ya que al no establecer los lineamientos

de cómo se debe llevar a cabo el ámbito educativo dentro de las residencias, en el caso de haber un especialista encargado, este se ve sobrepasado por sus funciones, debido al gran número de población que debe ver, y las vastas tareas que entran de igual forma en su cargo. Mientras que, en los que no hay un profesional que cuente con las herramientas y/o estrategias necesarias, muchas veces implica de plano, que este apoyo que se les debe entregar, no se dé de la manera correcta, dejando graves consecuencias a futuro, o simplemente se les niega la posibilidad de acceder a esto. Si bien, muchos de los trabajadores se sienten con las capacidades necesarias, debemos ser consecuentes con lo mismo que se establece en la educación como derecho, este proceso sea de carácter formal o no formal, debe ser por alguien especializado. El hecho de que los ETD cuenten con una formación y trabajen de manera colaborativa, bajo la guía de un profesional de la educación, es una de las ideas más viables, que podrían llevarse a cabo hoy en día, y respondería de cierta manera a esta falencia en el sistema. Sin embargo, este cambio debería ser desde la base y no desde una suposición.

4. Dimensión Perspectiva de la Normativa Nacional respecto al rol de las residencias para proveer instancias educativas.

Para poder realizar un análisis de esta dimensión, se debe considerar todo lo expuesto con anterioridad, en el marco referencial. Precisamente, porque es aquí donde se detalla a cabalidad el nacimiento de SENAME, su labor y rol frente a la sociedad y la normativa por la cual se rige, basándose en que su principal función es restablecer y velar por los derechos de niños, niñas y adolescentes que han sido justamente vulnerados en sus derechos.

Por ende, se describe como una entidad garante de derechos para todos esos NNA, que por mandatos de tribunales deben ser incorporados a este nuevo ambiente, respondiendo a un proceso de reparación. Bajo esta implicación, es que el rol que tiene SENAME, debe responder y velar por todos los derechos establecidos internacionalmente en la Convención de los Derechos del Niño, del cual Chile forma parte, con el fin de proteger la infancia y resguardar los derechos básicos de los seres humanos. Para esto, la institución cuenta con una serie de modalidades de residencia, las cuales tiene como finalidad responder a las necesidades requeridas por los NNA que transitan por ellas.

Dentro de este enfoque, y bajo nuestro interés de investigación se hace una mayor relevancia a la educación como derecho. Siendo MINEDUC la entidad encargada, de fijar y velar por este proceso en nuestro país. Un aspecto importante de señalar, es que se enfatiza, que el proceso educacional, se puede dar bajo un contexto formal, no formal, e informal. Desde esto se centra en el apoyo educativo, siendo una instancia que si bien no se da en la formalidad de la escuela, ayuda a complementarla, además de responder a otra serie de aspectos, como el desarrollo personal. También se detalla que, este apoyo debe ser entregado por alguien especializado generalmente, pero de igual forma se puede dar por parte de los padres o tutores responsables, mientras sean capaces de responder a las necesidades propias del proceso.

En este mismo marco, hacemos la relación que existe entre SENAME y este proceso de apoyo educativo, ya que bajo su normativa en el marco educacional, se hace referencia a este

término como algo de suma importancia para el desarrollo de los NNA, que se debe dar de manera constante, durante todos los días y todo el día prácticamente. La disyuntiva que se genera, y que a su vez, es lo que lleva a establecer esta dimensión de análisis, es que, si bien se habla de la importancia de esto, y de que debe ser entregado a todos los niños, niñas y adolescentes, realmente en su normativa no se detalla nada más que eso, no se esclarece de qué manera se debe dar, quién o quiénes serán los actores encargados de brindar esto, simplemente se menciona de manera general como algo sumamente importante, pero no se profundiza para nada en el tema. Si bien en la normativa encontramos las orientaciones técnicas de las diversas modalidades de residencia con las que cuenta SENAME, al momento de revisar el apartado que habla sobre el aspecto educacional, solamente en algunos casos, que son los menos, se exige dentro del equipo un profesional del área educacional. A pesar de esto, tampoco existe un lineamiento de trabajo claro para este funcionario. Dejando por otro lado, a la gran mayoría de residencias, que coincidentemente son colaboradores de SENAME, con la libre elección de contar o no con especialistas de esta área según los directivos crean pertinente en su propuesta de proyecto. Por esto, es que se ve sumamente necesario sumar la perspectiva de los diferentes grupos entrevistados, ya que son ellos/as los que nos entregan un testimonio claro de cómo estas implicancias deberían repercutir en las normativas.

Todo el grupo de funcionarios coincidió en que es necesario establecer una normativa, con lineamientos claros que definan cómo y de qué manera se debe llevar a cabo, sobre todo considerando que la gran mayoría de las residencias no cuenta con ningún tipo de apoyo educativo, por lo mismo (F1) nos explica que: *“(...) Si, por supuesto. Obvio que debería existir ese apoyo, porque bueno el hogar a pesar de que el hogar tenía una preocupación, desde SENAME, yo también lo vi, no existe, no hay una preocupación por los niños por si van o no al colegio, por si los ayudan o no los ayudan. Entonces que sea una ley, una normativa pedagógica seria excelente, porque lamentablemente en nuestro sistema si no se obliga, no lo hacen, los hogares no lo van a hacer, las residencias no lo van a hacer. Y también ayudaría a la calidad de vida de los niños, porque en lo que yo he visto la educación si mejora la calidad de vida de los niños para su futuro”*. Acá, simplemente no solo se explica que debe ser una exigencia porque

sí, sino porque ayuda en la formación y crecimiento, brindándole una serie de oportunidades. Bajo esta misma mirada (F2) explica: “yo creo que más allá de lo legal, es evidente que tiene que haber un apoyo pedagógico, un apoyo educativo dentro de las residencias (...)”.

En cuanto a la posibilidad de contar con personal especializado en el área educativa para poder brindar el apoyo educativo que merecen los NNA, se les comento al grupo los vacíos que poseen las normativas. (F3), comento: “(...) *no sabía que de norma técnica no había algo que lo obligara, porque desde los proyectos REM/PER, que casi todos los colaboradores son REM/PER, que trabaja con población de 6 a 18 años, y nosotros por lo menos, los proyectos REM/PER, por normativa, tenemos que contar con la contratación de psicopedagogo*”. Si revisamos las orientaciones técnicas de las residencias con programas adosados, debemos fijarnos primeramente en la modalidad de la residencia y posteriormente al programa que está adosado, ya que, de eso dependerá su exigencia, tal como se detalla en profundidad cuando se habla de las distintas residencias, en el marco referencial.

Bajo el enfoque de la normativa, (F5) explica cómo se desarrolla el trabajo de un profesional de la educación que entra en la exigencia según la residencia. “*sí, mira, sé que estas nuevas actualizaciones técnicas, son obligación para los directos de SENAME, pero esta obligatoriedad es de media jornada. Si bien, esta fundación colaboradora también lo sugirió media jornada, y como ellos son colaboradores pueden flexibilizar eso, entonces me contrataron por jornada completa El hecho de que ya tenga ese enfoque de jornada completa y de que es necesario, lo cual es fantástico. No solamente, porque somos necesarios, sino porque también es otro techo, de funciones y labores que podemos desarrollar, es otro nicho por así decirlo, tanto para educadoras diferenciales, como psicopedagogas y profesionales del área (...) Ahora a nivel nacional, ojalá que lo hagan, igual hay resistencia frente a esto, cómo “y qué va a hacer”, solamente va a estar ahí como pendiente de las tareas. La idea es que se genere el lineamiento, no solamente del apoyo propiamente como tal, como si lo hace un padre, si no que de acuerdo a las necesidades que requiere cada niño, niña o adolescente. Ahora, tampoco hay un lineamiento de que se haga una evaluación propiamente tal, no hay formato alguno todavía, como si bien es*

cierto la parte psicológica, o la parte del trabajador social, ahí sí tienen todo muy estructurado, cada intervención que hacen. Yo, ahora sí, cada evaluación que hago, cada acompañamiento educativo, las sesiones especializadas, se tienen que registrar en la página de SENAME, se tiene que ir actualizando, eso está en línea, eso es súper bueno porque hay un control de fiscalización frente a esto, que los proyectos se están llevando a cabo. Pero no hay un lineamiento de que, de acuerdo a tu función tienes que hacer una evaluación, después un plan de intervención, con tal y tal lineamiento, de acuerdo a las necesidades pesquisadas, y además tienes que encargarte del área educativa, del acompañamiento a tareas, desarrollo de hábitos de estudios, y todo eso (...) Porque igual SENAME evalúa de acuerdo a lo que realiza el profesional y en esta situación están probando. Entonces qué pasa si los lineamientos no están tan bien hechos, y el profesional no cumple o no hace tanto, dicen mira lo podemos ver con otro profesional, o el desempeño no fue el esperado, igual es complejo. Porque se puede cerrar después esta puerta que recién se está abriendo, la idea es que se protocolice un poco, de acuerdo a los lineamientos esenciales, por intervención, plan de intervención, de acuerdo a las necesidades y otro acompañamiento más que nada educativo”. Esta profesional ayuda a clarificar en mayor profundidad cómo funciona el sistema, debido a la generalidad y falta de lineamientos de la normativa.

El tener que contar con una persona especializada, nace primero que todo, desde el cuestionamiento de las personas que lo hacen hoy en día en la mayoría de las residencias. (F2) *“(…),por qué, porque si estamos visualizando que quienes están a cargo de los niños, son personas que apenas saben escribir que con cuea terminaron cuarto medio y que ahora existe la carrera, no se hace cuánto tiempo de Educador de trato directo y yo no sé si en esas carreras enseñan habilidades básicas para enseñar ciertas cosas, o cómo enseñar a un niño que tiene déficit de atención o un niño que tiene discapacidad intelectual es evidente que quienes tienen que estar ahí yo creo que son los psicopedagogos o educadores diferenciales porque yo creo que la mayoría de los niños que están en SENAME o en residencia son niños que no tienen toda su capacidad cognitiva como niños. Haciendo hincapié en esto de que los educadores que están*

en la residencia quizás no tienen todas las capacidades para transmitir o enseñar o netamente o simplemente decir como la paciencia de enseñar...Entonces si o si en las residencias tiene que haber gente especializada o capacitada o con un conocimiento como te digo básico para enseñar o sea no puede ser que el educador que además de tener que verle la ropa a los niños, la higiene, que ver el tema si van al colegio, los desayunos, el dormir, que el médico, además tenga que hacer la pega de colegio, o sea lo que no hace en el colegio lo tenga que hacer en la casa, es mucho trabajo y también va con esto que son sumamente mal pagados, el pago también es una desmotivación para los trabajadores, o sea yo no sé cuánto pagan todas las residencias pero por ejemplo, Coanil paga pésimo, casa Laura paga pésimo, la mayoría de las residencias pagan mal, entonces obviamente que eso categoriza el nivel de persona que está cuidando a los niños”. Cuando lo vemos desde esta perspectiva, se clarifica aún mas de que no podemos cargar a trabajadores con labores que no son propias de su área, y no porque no cuenten con las habilidades, sino porque no es una exigencia que las tengan, no es parte de su labor, por ende no entra dentro de su campo de expertis. De una manera similar lo explica (F3), cuando dice: “(...), los procesos aprendizajes de todo niño de sistema residencial se ve interferido por el trauma, todos los niños que han vivenciado el trauma complejo y que ingresan a un sistema residencial, van a tener interferencias a nivel educativo y desde esa lógica, ya no es lo mismo que una casa, en donde tengan 2 hijos o 3 hijos, es un lugar donde hay muchas niñas coexistiendo, con distintas dificultades, y lo mejor de estas 20 niñas , puede que 5 aprendan de forma regular, súper bien, pero probablemente las otras 15 no, y desde esa premisa es fundamental que haya un profesional que las apoye en la parte pedagógica.” Sustentándose, principalmente en la idea de que una persona que quizás no tiene las habilidades necesarias, al momento de enfrentarse a un grupo tan grande de podrá no podrá cumplir con esa labor.

F4, cree necesario entregar herramientas a los y las ETD, debido a las funciones que debe cumplir, mediante la ayuda de profesionales especialistas en el ámbito educacional. “Es necesario aumentar el insumo de la profesionalización en el fondo como acompañando el trabajo, acompañando también el trabajo de la educadora de trato directo porque sin dejar de

lado ella también son muchas veces las que hacen como todas las cosas, lo práctico, o sea, incluso de ordenarles las mochilas para el día siguiente. Entonces, la especialización, o sea más especialistas por supuesto que sí yo creo que sería el panorama ideal de todas las residencias tener más profesionales especializadas en cada área respondiendo al área de salud, al área de educación, al área social, etcétera”.

Pero por otro lado, (F5) comenta algunas dificultades que ella considera al momento de pensar en esta opción, “Es complejo capacitar a alguien que no sabe nada, entonces sería genial por lo menos que hubieran dos profesionales del área educación, sería ideal. Porque así se pueden realizar labores distintas, uno se puede encargar solamente de las intervenciones, otro solamente del apoyo educativo, desarrollar hábitos de estudios, otros el área vocacional, otros el área de gestión y coordinación con colegios. Entonces sí, es grande el área si uno quiere abarcar todo entonces sí, sería ideal que hubieran por lo menos 2 personas, dos ya se aliviana la carga (...)”. Más bien, ella plantea la idea de conformar un equipo educacional que se encargue de este ámbito, para poder así abarcar a todos los niños, niñas y adolescentes que transitan por las residencias.

En el grupo de educadores y educadoras de trato directo, se manejaron conceptualizaciones similares sobre la necesidad de contar con una normativa que se enfoque de mejor manera en el ámbito educacional, recalcando la relevancia que tiene para su desarrollo el apoyo educativo, para lo cual se deben establecer lineamientos claros de trabajo para esta área. Y así lo detallaron los diferentes ETD: (ETD1) “Si, pienso que sí (...). Ellos vienen generalmente de hogares muy vulnerables donde la educación no es una prioridad, y cuando entran a los hogares o residencias el colegio pasa a ser el más importante o el jardín infantil el más importante, entonces si no existe después un apoyo donde uno pueda reforzar realmente en el hogar, en el hogar vale decir como institución considerando que este viene a reemplazar el hogar como familia, como casa. Quedan solamente los niños con lo que reciben en el jardín o en las escuelas, entonces quedamos al debe con los niños y las niñas de nuestro país porque no les estamos dando lo que merece cada niño.” (ETD3) “Yo creo que claro, tiene que haber una

misma línea para todos, porque esto también incluye a través de los recursos que tienen cada hogar (...), la educación tiene que ser lineal, tiene que ser de igualdad para todos, porque es una forma de que se vaya educando al niño al mismo nivel.”

Los educadores/as de trato directo, ven y destacan la relevancia de poder contar con un apoyo educativo de manera clara y establecida para todos los NNA. (ETD4) *“Pienso que debe, porque es la única herramienta que tenemos cualquier persona común y corriente para poder desarrollarnos y defendernos económicamente, sirve totalmente. Debería ser clara, debería ser específica, debería ser tajante. Quizás tristemente quede como en la cola de todas las necesidades, porque primeramente uno dice no los afectos, sanar la parte psicológica, y esta parte educativa queda atrás como casi olvidada y es triste. Porque de repente, debería ser un todo, (...)”*

En cuanto al personal idóneo, para este trabajo, comentan, la necesidad de contar con gente especializada en educación para que cumpla este rol, además de contar con gente especializada dentro de los mismos ETD. Como comenta (ETD2): *“(…), personalmente siento que hay que partir de la base que cada educador debería tener una formación académica siento que es lo principal, y de ahí en adelante buscar apoyo de distintas maneras, estos niños necesitan no solo un psicólogo y un asistente social para poder enmarcarlo en la vida, y principalmente en la educación siento que la educación es la herramienta que los puede salvar, más allá de su historial, ya no lo pueden cambiar, ellos tienen que cambiar desde el hoy en adelante, y la forma de hacerlo es la educación, entonces es absolutamente necesario, no sé un niño que les cuesta, no porque ellos sean flojos o porque sean menos capaces que los otros niños sino que necesitan otro tipo de ayuda, entonces, siento que principalmente los educadores diferenciales son la herramienta para que estas instituciones puedan salir a flote con el tema educacional, no veo otra persona, un psicopedagogo no sé, siento que sí hay especialistas pero también pasa por un tema que yo ahora tengo más conocimiento de la labor que hace el educador diferencial, entonces sí, absolutamente sí y entonces debería ser ley que si yo estoy formando a alguien tengo que formarme yo primero, (...)”*.

(ETD4) también comenta la relevancia que tienen las y los educadores/as de trato directo debido a su relación de cercanía con los niños, niñas y adolescentes., postulando la idea de poder incorporarlos bajo la guía de un especialista, en participar y ayudar en la entrega de este apoyo educativo. *“Y sobre el personal, por supuesto que sí. Debería existir un profesional, que se hiciera cargo, sobre todo de complicaciones mayores, (...). También se puede hacer que estos mismos equipos trabajen en conjunto con los EDT, porque al final son los educadores los que cumplen más ese rol maternal, más cercano con los niños, entonces de repente desde ahí se pueden conseguir bastantes cosas.”*

A pesar de poder pensar en la idea de trabajar colaborativamente entre especialistas en educación y educadores/as de trato directo, es verdaderamente injusto hacerlos cargo de un área de trabajo que no les corresponde, y que además se suma a todas las tareas que por si deben cumplir. (ETD3), también destaca este hecho, cuando dice: *“(…), tiene que haber alguien, un profesor, tiene que ir encargado de revisar las tareas, porque el estudio para eso (...), si a ti te contratan como pedagoga o terapeuta, la idea es que tu vayas a cumplir esa función, eso no quiere decir que uno no apoye, porque en el fondo si tú estás en el hogar, uno también tiene que tener la disponibilidad de apoyar, pero eso no quiere decir que estés cumpliendo otras funciones.”* Si bien, la voluntad está, no es su responsabilidad, por lo mismo resulta fundamental contar con lineamientos claros, que no sigan permitiendo que las instancias educativas solo se den bajo un paradigma asistencialista.

El grupo del cual nos resultaba, completamente fundamental analizar las entrevistas, es el de los “Adultos Institucionalizados”, el conocer su postura frente a la necesidad de algo que ellos mismos tuvieron que vivenciar, sin duda es esencial, porque nadie les contó, no lo vieron, no pensaron que era así, ellos/as lo vivieron. Para todos resulta importante el contar con una normativa, (AI1) lo explica desde su vivencia, cuando dice: *“Sí, es súper necesario, porque en las residencias hay niños que tienen bajo, por decirlo así, intelecto, por ejemplo, en la residencia que yo estaba había una niña que tenía problemas para leer, y ya ella tenía 15 años y ya a ella le costaba leer, escribir, pero no había alguien que pudiera ayudarla en ese sentido,*

sino que las ETD decían “ya esto se hace así, puede hacerse así”, pero no había una persona que estuviera ayudando constantemente a las niñas, o que dijera “ya chiquillas, vamos a repasar las sumas y las restas” como que eso solamente.”. (AI2) “(...) debería, debería porque yo creo que, o sea a mí me parece que el hecho de estar en una residencia no es motivo para que un niño no aprenda, ahora, sí se les hace más complejo el hecho de enfocarse o centrarse en lo que es el colegio, por un tema de vivencias, o qué sé yo.”

En el caso de AI3, realiza un énfasis mayor en la implicancia que tiene el ámbito educativo en la vida de las personas, sobre todo para los NNA que pasan por esta institución, como fue su caso. *“Si, totalmente. Usted sabe que un niño que tiene muchos traumas y no solo hablo de un niño SENAME, sino que hablo de un niño en la vida va a tener muchos problemas de aprendizaje porque va a tener un trauma. Y los traumas no es algo que uno lo vive y se olvida, es como que está constantemente por el niño y después se desarrolla en patología (...) Sería súper importante, debería ser lo más importante, por último los niños no van a tener amor, no van a tener contención pero van a tener educación (...) Entonces por último ese momento en que tengan educación, ellos van a ser capaces de darse cuenta de que claro no tienen cosas básicas, que de por sí eso les va a afectar en su vida, en cómo se van a enfrentar con otras personas, pero les van a dar las herramientas para poder cumplir metas.”*

Algo que sin duda llamó nuestra atención, fue que en el grupo de Directivos se rompió con la generalidad que se venía dando hasta este momento en esta dimensión, ya que uno de sus participantes dio otro punto de vista. Para D1 y 3 la idea de establecer una normativa con lineamientos claros y fijos sobre, cómo, de qué manera, y quién debería entregar este apoyo, al igual que con todo el resto de los participantes opinaron que era completamente necesario. (D3) *“Claro, o sea, cuando esta este organismo que es colaborador de SENAME puede pertenecer a una fundación o a una organización, ahí también depende, por ejemplo el primer hogar en el que yo trabajé pertenecía a una área, como de una iglesia cristiana, entonces el enfoque que tenía esta residencia podía tener otro foco, distinto al que puede tener X SOS que es una institución internacional, que tiene un montón de residencias, pero claro, cuando se hace la*

postulación para adjudicarse como el proyecto y en el fondo trabajar con SENAME, tu puedes presentar el proyecto con la cantidad de profesionales y el equipo técnico que tú quieras, entonces podrías prescindir del área de educación completamente (...) Haciendo la diferencia, es súper abismante si uno ve los nuevos sistemas residenciales con los que está trabajando o está transformando SENAME y la cantidad de equipo técnico que hay a disposición con menos cantidad de niños es abismante en relación a lo que hay en estas otras residencias que son la mayoría, o sea SENAME hoy tiene tres centros que son de administración directa de ellos, que son los que están transformando en estas otras casas, pero con una cantidad de equipo técnico, el doble o el triple que residencias que atienden casi cien niños, o creo que deberían existir dos opciones, una podría ser que existan las educadoras de trato directo más especializados y que asuman esta área desde el apoyo que ellos les pueden brindar a los niños o la otra opción es tener equipos o sea dentro del equipo técnico un equipo educativo con más profesionales.” Esta directiva propone desde su conocimiento de la normativa, y su experiencia dentro de estas residencias, haciendo un especial énfasis en la importancia del personal que trabaja dentro. También contamos con la opinión de (D1), quien dice: “Por supuesto, yo en ese sentido y nosotros que trabajamos acá en SENAME siempre decimos, las niñas y adolescente no son únicamente responsabilidad de SENAME, porque es una responsabilidad de la sociedad en conjunto, entonces los recursos del servicio, el servicio es súper pobre (...) necesitamos del interceptor, necesitamos salud, educación, de vivienda, necesitamos de todo eso para sacar a nuestras niñas adelante (...) para mi es importante el tema educacional, porque te permite proyectar una intervención mucho mejor, pero obviamente, si a ti te cuesta algo y no tení el apoyo, te frustra, y mis chiquillas suelen tener baja tolerancia a la frustración, y si sienten que el profe les explica mal y que les cuesta la materia, o que les cuesta, son los motivos por los que desertan.” En este caso, su opinión se sustenta mayormente desde el rol de SENAME, explicado en su marco legal, lo cual sustenta su razón de ser. Por lo mismo, para este directivo/a, esto es parte de las funciones que debería cumplir SENAME, porque son ellos la entidad a cargo de estos niños, niñas y adolescentes.

Esto sin duda se contrapone con la opinión de (D3), quien expone, que: “Ahora, como

normativa, no lo sé, porque podría responsabilizar al servicio de estos procesos y para nosotros al menos, creemos que esto es responsabilidad del estado a través de lo que es el sector educación, es como si a nosotros se nos responsabilizara al servicio el tema de salud mental”.

En base a esto, a modo de análisis de la respuesta entregada, contemplamos su respuesta para determinar que efectivamente es responsabilidad de la entidad de SENAME, ya que este es un servicio del Estado en función de los niños, niñas y adolescentes, el cual debe cumplir como garante de derechos. Bajo esta simple mirada, es que se ejemplifica que es su responsabilidad hacer valer estos derechos. Cuando se habla de apoyo educativo, sabemos que no es algo que sea responsabilidad de la escuela, sino que es un proceso anexo complementario, que cumple con una serie de objetivos, que de igual forma potencian este ámbito educacional de la escuela. Entonces, ¿qué es lo que sucede con estos NNA, que por efectos de protección de derechos no se encuentran en su núcleo familiar?, Quién es el encargado de cumplir con esto? Sustentándonos en el marco legal de SENAME, detallado en profundidad en el marco referencial de esta investigación, se logra determinar que efectivamente, es SENAME el responsable de entregar este apoyo, por el periodo que sea en el que los NNA transiten por sus residencias, por ende, el contar con una normativa, no significa que responsabilizaría al servicio, porque desde siempre ha sido el responsable, sino que lo que se espera con eso es que se pueda realizar de manera efectiva cumpliendo con la función que tiene el apoyo educativo.

Conclusiones

A lo largo del tiempo, y sobre todo en los últimos años, SENAME ha sido un organismo constantemente criticado por la labor realizada en los departamentos de protección, adopción, y justicia juvenil, debido a casos mediáticos de vulneración de derechos, que han sido conocidos por la sociedad civil, y por organizaciones como la Defensoría de la niñez y la UNICEF. Si bien, las vulneraciones han ocurrido de manera sistemáticas en los diferentes departamentos, los casos en el ámbito de protección se han dado de manera constante, generando un mayor impacto sobre la población.

En el departamento de protección se busca “contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos” (SENAME,2020), y esto se busca llevar a cabo, a través de diversas líneas de acción, siendo una de las más relevantes las diferentes modalidades de residencias de niños, niñas, y adolescentes, siendo este el contexto en el que se desarrolla esta investigación.

Bien sabemos, que el Servicio Nacional de Menores debiese garantizar, restituir y velar por el cumplimiento de los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes, sobre todo quienes se encuentran bajo su protección por vulneración de derechos. Dichos derechos se encuentran establecidos en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, entre los cuales se encuentran el derecho a la salud, familia, y educación. Siendo este último el que nos resultó fundamental indagar, debido a nuestra formación. Abordando así, en profundidad, la normativa legal, la conceptualización y todos los elementos que le rodean.

Chile se suscribió a la convención del niño en el año 1990, es por esto, que desde ese momento debe encargarse de garantizar el derecho a la educación a todos los niños, niñas y adolescentes, ejerciendo esta de manera progresiva y en igualdad de oportunidades. A nivel nacional, es el Ministerio de Educación, el encargado de fomentar la educación en todos los

niveles, y que este sistema sea de carácter inclusivo y de calidad, favoreciendo el desarrollo integral de las personas.

Generalmente, el apoyo en el proceso educativo, paralelo a la escuela, lo realiza el núcleo familiar del niño, niña o adolescente. Pero, ¿Qué ocurre con los NNyA que se encuentran institucionalizados en Residencias de protección de derechos? ¿Cuál es el rol de las Residencias de menores dependientes de SENAME para proveer instancias de educación a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos?, ¿Cómo y por quién son desarrolladas estas instancias educativas?, ¿A través de qué mecanismos son llevadas a cabo?. Estas interrogantes fueron el principal motor de la presente indagación. Bajo esto, es que los sujetos de estudio fueron actores que se relacionan estrechamente con el contexto de las residencias de NNyA.

En las orientaciones técnicas, que difieren según la modalidad de residencia, se establecen los requisitos y prestaciones que deben contemplarse al interior de una residencia de NNyA. Sin embargo, en el ámbito educacional, estos lineamientos son más bien generales, e indican que se deben garantizar aspectos como: el acceso a un establecimiento educacional y realizar un acompañamiento en el proceso educativo. Pese a ello, en estos lineamientos no se visibiliza de manera clara y detallada cómo deben ser estas garantías educativas. Según lo que se establece en estas orientaciones, solo algunas residencias, ya sean de dependencia directa de SENAME, o de organismos colaboradores acreditados, con o sin programa adosado, pueden o no contar con profesionales del área de educación, pero esto queda bajo el criterio del equipo directivo de dichas residencias y sus recursos.

Según lo recabado a través de nuestro instrumento de recolección de información, la cual fue una entrevista semiestructurada, realizada a ETD, Funcionarios, Directivos y Adultos Institucionalizados, con experiencias dentro de residencias directas, como de colaboradores

acreditados. Se logró determinar que, en la mayoría de las residencias existen instancias en donde se brinda apoyo educativo de manera esporádica, bajo un carácter no estructurado y de forma asistencialista, y no responde completamente a lo que contempla el apoyo educativo. De acuerdo a lo entregado por los entrevistados, y lo brindado por la teoría, podemos referirnos a apoyo educativo como acompañamiento continuo durante el proceso educacional, y que beneficia en ámbitos personales, sociales, y cognitivos, que debe ser estructurado, y brindado por una persona con la herramientas necesarias para cumplir con los objetivos de este apoyo, de manera idónea. Sin embargo, mediante el relato entregado por los/as entrevistados/as pudimos conocer que no existen profesionales con las estrategias y metodologías para entregar este apoyo educativo, a excepción de algunas residencias en particular.

Luego de analizar lo planteado por los/as entrevistados/as, en ámbitos metodológicos y estratégicos no se puede abordar de manera determinada a nivel global, ya que ante la ausencia de lineamientos formales y fijos, cuesta establecer el trabajo que se debe realizar con niños, niñas y adolescentes, sobre todo en las residencias que no cuentan con un profesional del área de la educación, ya que es precisamente un especialista en el tema, quien cuenta con los conocimientos para elaborar estrategias y aplicar metodologías de trabajo para intervenir en el ámbito educativo. Sin embargo, las residencias que sí contaban con especialistas, de igual forma manifestaron sus inconvenientes a la hora de establecer metodologías y estrategias para desarrollar este apoyo en el proceso educativo, porque en ocasiones, un solo profesional para atender a tantos NNA, no le permite abordar a la totalidad. Creemos que esto se da por la falta de orientaciones claras sobre el trabajo que estos profesionales deben realizar, involucrándose más bien la mayoría del tiempo, en tareas administrativas como: generar vínculos con los establecimientos educativos, reuniones de apoderados, entre otras, que en intervenciones educativas directas con los NNA.

Respecto a los mecanismos de comunicación entre escuela y las residencias, se puede concluir que, generalmente, en las diversas residencias las personas encargadas de cumplir el rol

de tutor o apoderado de los niños, niñas y adolescentes, eran los/as educadores/as de trato directo, y en menores casos los/as funcionarios/as encargados del área educativa. Sin embargo, mayoritariamente no existe una comunicación efectiva, continua y estable entre las residencias y los establecimientos educacionales.

SENAME, en su documento Guía Operativa N°1 de Lineamientos y recomendaciones sobre el acompañamiento a adolescentes en Residencias para la transición a la vida independiente, sustenta que, debido a las constantes vulneraciones vividas por los/as niños, niñas y adolescentes, se pueden ver afectados en el ámbito personal, social, afectivo, y cognitivo, derivando esto a necesidades educativas especiales. Según lo relatado por los directivos, funcionarios, y educadores de trato directo, en la mayoría de las residencias no se abordan las necesidades educativas especiales en ningún ámbito, sin embargo en los casos en que se busca abordar la necesidad, solo se hace desde un enfoque terapéutico, y/o con ayudas de carácter externo. Sin embargo, el abordaje de la NEE desde una perspectiva educativa no se visualizaba, además, no se contempla la autenticidad y la diversidad en los niños, niñas y adolescentes, alejándose del paradigma inclusivo del que tanto se habla hoy.

Al no ser contempladas las necesidades educativas especiales en el área educativa, menos se le entrega relevancia al ámbito de infraestructura y materiales, que respondan a estas necesidades. Mediante los registros entregados por los diversos entrevistados, se logra concluir eso, ya que, en casi la totalidad de las residencias no se cuenta con un espacio destinado únicamente para las labores pedagógicas. Sin embargo, se buscaba adecuar espacios comunes para la realización de estas tareas. En relación a los materiales, se cumplía con la entrega de útiles escolares, pero en cuanto al material didáctico y tecnológico, que tiene como fin potenciar el desarrollo de cada NNA, era limitado y de uso restringido.

Luego de realizar esta indagación podemos concluir que no se le otorga mayor relevancia al ámbito educativo en estos espacios, normalizando la ausencia del apoyo pedagógico, priorizando

otras áreas de intervención. Por esto se evidencian claras desventajas, coincidentes con los relatos entregados en las entrevistas; ya que, no solamente repercuten en el ámbito académico, sino también a nivel personal, social, y económico, en aspectos como: rezago y deserción escolar, baja autoestima, desmotivación en el proceso educativo, estigmatización, estancamiento en los procesos cognitivos.

En base a esto, surge la necesidad que dentro de la normativa establecida para estos contextos, se cuente con lineamientos fijos, claros y detallados acerca del apoyo educativo que se debe brindar, donde se determine de qué manera se debe dar, cómo es llevado a cabo este proceso, y quién o quiénes deberían ser los/las profesionales responsables de entregar este acompañamiento, asegurando que este proceso se proporcione de manera eficiente e idónea para todos los NNA. La necesidad de contar con una normativa clara entorno al apoyo pedagógico, podría ser ventajoso para el desarrollo integral de los NNA, ya que desde la perspectiva de los entrevistados y de la nuestra, este apoyo proporciona motivación, el sentirse visibilizado; además, se desarrolla la adquisición de hábitos, a través de rutinas de trabajo, lo que puede disminuir las conductas disruptivas. Con la suma de todo esto, se espera que mejore el autoestima, se vaya adquiriendo seguridad en el proceso, provocando el reencantamiento con el aprendizaje y el periodo educativo.

De acuerdo a la opinión de los/as entrevistados/as, el apoyo educativo podría producir todas las ventajas expuestas, siempre y cuando se cuente con profesionales competentes para atender la diversidad de todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentran institucionalizados. Esta idea se sustenta, en que más de la mitad de los/as entrevistados/as a pesar de expresar que cuentan con ciertas habilidades o herramientas, no son las suficientes para todo lo que involucra este proceso educativo, por eso ven la necesidad de contar con alguien idóneo para desarrollar esta labor. Desde nuestra visión y lo adquirido en nuestra formación docente, un/a educador/a diferencial podría ser el profesional más competente para desempeñar este rol, puesto que, realiza su labor desde el trabajo colaborativo, en equipos interdisciplinarios; valorando la

diversidad, favoreciendo situaciones de aprendizaje a través de un trabajo personalizado, conforme a las necesidades de cada NNA, en contextos no formales, como las residencias. Además, tiene la capacidad de favorecer la inclusión social y educativa, también, puede desarrollar evaluaciones e intervenciones psicopedagógicas, tanto individuales, como grupales, y es capaz de desarrollar programas de apoyo pedagógico involucrando a las familias y/o tutores.

Luego de la realización de esta investigación, podemos concluir, que el ámbito pedagógico/escolar/educativo es un pilar fundamental para el desarrollo integral de las personas, pero es una de las últimas áreas contempladas en los contextos residenciales. Además, podemos decir que SENAME no se encuentra cumpliendo el rol de garante de derechos en el aspecto educativo, ya que, en muchos de los casos las instancias son prácticamente nulas y en las que se presentan, son realizadas de forma voluntaria y generalmente por Educadores/as de Trato Directo, quienes por su perfil no necesariamente cuentan con las competencias idóneas para realizar este trabajo.

Concretamente, todo lo expuesto a lo largo de nuestra investigación, refleja la vulneración de los derechos, que sufren los/las niños, niñas y adolescentes que tienen que pasar por este proceso de institucionalización, lo cual es una falta grave a los tratados acordados en las convenciones internacionales, a las que estamos ratificados como país. SENAME es el servicio creado por Chile, para poder velar, garantizar y restituir los derechos de todos los NNA, que han sufrido vulneraciones. Lo que determina que la responsabilidad es directamente del estado de Chile. Por esto, solo nos queda concluir, que una vez más quedamos en deuda con todos los/las niños, niñas, y adolescentes de nuestro país, al no garantizarles lo que por derecho merecen.

Sugerencias

En base a la realización de todo el proceso de indagación, y luego de comprender y describir cuál es el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos, podemos hacer dos grandes sugerencias con la finalidad mejorar el apoyo pedagógico al interior de estos contextos:

- La existencia de lineamientos claros, fijos y específicos de cómo debe ser este proceso de apoyo educativo en todas las residencias de niños, niñas y adolescentes. Además dentro de estos lineamientos debiese determinarse el o los actores encargados de brindar este acompañamiento, tengan vinculación con el área educativa, para así contar con todas las metodología y estrategias para que este apoyo sea de carácter integral y efectivo. También dentro de estos lineamientos debiera quedar claro que cada residencia debe contar con materiales y con una infraestructura en donde hayan espacios pertinentes para el desarrollo de actividades educativas.
- La creación de un acompañamiento cercano a los/las profesionales y actores que se desempeñan en el contexto de las residencias, y que se encargan de brindar el apoyo educativo, para que así sean capacitados en acompañar de forma idónea, y que cuenten con herramientas psicoeducativas para cubrir todas las necesidades educativas, teniendo presente la diversidad de los niños, niñas y adolescentes . Así cumplir un rol de mentor y suplir el rol de fiscalizador.

Referencias Bibliográficas:

Asamblea general de las Naciones Unidas (s.f.), Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Badilla Cavaría L. (2006). Fundamentos del paradigma cualitativo en la investigación educativa. Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud, (Página 44-48). Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pem/article/view/411/402> Barcelona: Graó.

Benítez D. (2012), Institucionalización de Niños en Chile (Primera Parte). Recuperado de: <https://infanciaypolitica.wordpress.com/2012/02/23/institucionalizacion-de-ninos-en-chile-primera-parte/>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2020). Situación social y política en Chile posterior al estallido social del 18 de octubre de 2019. Recuperado de: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28521/1/N_05_20_La_situacion_social_y_politica_en_Chile.pdf

Biblioteca del Congreso Nacional, (2015), Proyecto de ley que crea el Sistema de Garantías de los Derechos de la Niñez: Propuestas y observaciones críticas, Recuperado de: camara.cl/verDoc.aspx?prmTIPO=DOCUMENTOCOMUNICACIONCUENTA&prmID=8975.

Blanco, G. R. (2006). Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Redalyc. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55140302>

Calvo, M., Verdugo, M., & Amor, A. (2016). Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva. La Participación Familiar es un Requisito Imprescindible para una Escuela Inclusiva, 99–113. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rlei/v10n1/art06.pdf>.

CIPER, Albert, C., & Sepulveda, N. (2016). El uso y abuso de psicofármacos en los hogares del Sename. CIPER Chile. <https://www.ciperchile.cl/2016/04/28/el-uso-y-abuso-de-psicofarmacos-en-los-hogares-del-sename/>

Cisternas, M. (s. f.). Derecho a la Educación: Marco Jurídico y Justiciabilidad. Rinace.net. <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol4-num2/art2.pdf>

CODENI. (2015). Los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y responsabilidades. Ciudad del niño. Recuperado de : <https://www.ciudadelnino.cl/wp-content/uploads/2016/03/Documento-6-Derechos-y-Responsabilidades-29.10.pdf>.

Cohen y Manion, (1990) Métodos de investigación educativa, Madrid, la muralla. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/279666576_Contribucion_sobre_los_paradigmas_de_investigacion

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. (2011). Declaración de los Derechos del niño, 1959. Recuperado de: http://www.cedocmuseodelamemoria.cl/wp-content/uploads/2011/12/DECLARACION_DERECHOS_DEL_NINO.pdf

Comisión de Familia. (s. f.). Informe de la Comisión de Familia constituida en investigadora para recabar información y determinar responsabilidades en las denuncias sobre hechos ilícitos ocurridos en hogares del Servicio Nacional de Menores. Cámara. Recuperado 2020, de <https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmTipo=SIAL&prmID=10254&formato=pdf>

Contreras J., Rojas V. (2013), Informe Descriptivo de la Política Pública Nacional y Experiencias Internacionales Respecto a la Atención de NNA Vulnerados en sus Derechos y sus Familias, Recuperado de: <https://www.icsoc.cl/wp-content/uploads/2015/03/Informe-Final-Pol%C3%ADtica-P%C3%BAblica-NNA.pdf>

D.F.L 2465 (1979) Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica. Ministerio de Justicia. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=6929>.

Darling-Hammond. L. (2001), El Derecho de aprender, recuperado de: https://www.academia.edu/22716890/Linda_Darling_Hammond_El_derecho_aprender_Crear_buenas_escuelas_para_todos_Revisi%C3%B3n_cient%C3%ADfica.

De la Iglesia, M, & Di Iorio, J. (2006). La Infancia Institucionalizada: La práctica de la Psicología Jurídica. Determinantes Institucionales. Anuario de Investigaciones, XIII. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139942032.pdf>

Defensoría de la Niñez. (s.f). Instituciones que trabajan por los niños, niñas y adolescentes. Recuperado de: <https://www.defensorianinez.cl/home-nna/instituciones-ninos>.

Defensoría de la Niñez. (s.f.). ¿Qué significa que los niños, niñas y adolescentes sean Sujetos de Derechos y no objeto de protección? – Defensoría de la Niñez. Recuperado de: https://www.defensorianinez.cl/preguntas_frecuentes/que-significa-que-los-ninos-ninas-y-adolescentes-sean-sujetos-de-derechos-y-no-objeto-de-proteccion/

deMause, LL. (1982). Historia de la Infancia. Raco. Recuperado de: <https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/download/296676/385608/>

Diario La Tercera (2016). Mi nombre es Lissette. La Tercera. Recuperado de: <https://www.latercera.com/noticia/mi-nombre-es-lissette/>

Díaz L., Torruco U., Martínez M. y Varela M. (2013), La entrevista, recurso flexible y dinámico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>.

Domenech, M., Tirado, F. J., Traveset, S., & Vitores, A. (s. f.). La desinstitucionalización y la crisis de las instituciones. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/39108251.pdf>

Domingo, J., Martos, M. A. y Domingo, L. (2010). Colaboración familia – escuela en España: retos y realidades. Revista de Estudios y Experiencias en Educación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243119055008.pdf>

Fernández S. (2017). Si las piedras hablaran. Metodología cualitativa de Investigación en Ciencias Sociales. Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas., (Página 37), Recuperado de: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/54506/3/Sergio%20Fern%20a1ndez%20Riquelme.%20Metodolog%20c3%ada%20cualitativa.%20La%20Raz%20c3%b3n%20hist%20c3%b3rica%20.pdf>

Ferreira, N.N, Pérez, M.F, y Scarfó, F. (2013) El Derecho a la Educación en contextos de privación de la libertad: la experiencia del taller de comunicación en la Unidad Penal Bonaerense N°45 (Buenos Aires, Argentina). Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:lz8LVWcVkAIJ:www.cmv-educare.com/wp-content/uploads/2013/02/Ferreira-P%25C3%25A9rez-Lalli-Scarf%25C3%25B3-GESEC.doc+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cl>

Fuster D. (2019) Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico, Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

Herrera L. & Shae J. (2016) El problema de la Institucionalización de los niños, niñas y adolescentes privados de los cuidados parentales en Chile. Repositorio.uft Recuperado de: <http://repositorio.uft.cl/bitstream/handle/20.500.12254/170/Herrera-%20Shae%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Holz, M. (2019), Alumnos con Necesidades Educativas Especiales (NEE) Caracterización y normas que los rigen, Recuperado de:

https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27969/2/BCN_alumnosconN EE_final.pdf.

Jaramillo, L. (2007, Agosto). Zona Próxima. Redalyc. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/853/85300809.pdf>.

Lastre Meza, K., López Zalazar, L., & Alcázar Berrio, C. (2017). Relación entre apoyo familiar y el rendimiento académico en estudiantes colombianos de educación primaria. Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n39/0124-0137-psico-21-39-00102.pdf>

Latorre A. (1996) Bases Metodológicas de la Investigación Educativa, Recuperado de: https://www.academia.edu/4537791/Latorre_Antonio_Bases_Metodologicas_De_La_Investigacion_Educativa.

Latorre, A. (2003). La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa, Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2019/07/La-investigacion-accion-conocer-y-cambiar-la-practica-educativa.pdf>

Learreta. B (2013), Tema 6: Paradigma Interpretativo, Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/0007998955110a9b5b471>.

Ley 16.618 (1967) Fija el texto definitivo de la Ley de Menores. Ministerio de Justicia. www.bcn.cl/leychile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28581>

Ley 19.620 (1999), , Dicta sobre Adopción de Menores. Ministerio de Justicia. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=140084>.

Ley 19.968 (2004). Crea los tribunales de Familia. Ministerio de Justicia. BCN. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229557>.

Ley 20.032 (2005), Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la red de Colaboradores del SENAME y su Régimen de Subvención. Ministerio de Justicia. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=240374&idVersion=2019-01-31&idParte=>

Ley 20.084 (2005). Establece un Sistema de Responsabilidad para los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Ministerio de Justicia.. www.bcn.cl/leychile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=244803>

Ley 20.370 (2009) Establece la Ley General de Educación. Ministerio de Educación.. BCN. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1006043>.

Ley de Defensa Permanente de la Democracia (1948).. Ministerio del Interior. Recuperado de: <http://www.memoriachilena.gob.cl/archivos2/pdfs/MC0023011.pdf>.

Ley de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. (2005). Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, Recuperado de: https://www.oas.org/dil/esp/Ley_de_Proteccion_Integral_de_los_Derechos_de_las_Ninas_Ninos_y_Adolescentes_Argentina.pdf.

Ley 21.140 (2019). 2019 Modifica la Ley N° 20.032, que establece Sistema de Atención a la Niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME y su régimen de subvención y el decreto

Ley N° 2.465, del año 1979 del Ministerio de Justicia, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (www.bcn.cl/leychile). Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1128371&idParte=9995829>

Lourau, R. (1970). El análisis institucional (N. Fiorito de Labrune, Trad.). Argentina: Amorrortu editores. Pp. 262- 288. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2017/10/Lourau.-Cap-7.-La-intervencion-socioanalitica.-33-pgs.-pdf.pdf>

Lozano, V. A. (2015). Los derechos del niño: cuestiones sobre su fundamentación. Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a04.pdf>.

Luque Parra D., (2009), Las necesidades educativas especiales como necesidades básicas. Una reflexión sobre la inclusión educativa, (34), 200-223 recuperado el de: <https://www.redalyc.org/pdf/270/27015078009.pdf> .

Manavella, A; Martín, R. (2017). Motivos y expectativas de la demanda de apoyo pedagógico en la educación secundaria. scielo.edu Recuperado de: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pe/v10n2/1688-7468-pe-10-02-00044.pdf>

Manghi, D., Julio, C., Conejeros, M., Donoso, E., Murillo, M., & Diaz, C. (2012). El Profesor de Educación Diferencial en Chile para el Siglo XXI: Tránsito de Paradigma en la Formación Profesional. Perspectiva Educacional, Formación de Profesores,(46-71) Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333328168004>

Memoria Chilena. (2018). La infancia en el siglo XX. Memoria Chilena: Portal. Recuperado de: <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-3521.html#presentacion>.

Memoria Chilena. (s.f.) Violación a los derechos humanos. Memoria Chilena. Recuperado de <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-92415.html>.

Ministerio de Educación (2010), Decreto 170: Fija normas para determinar los alumnos con necesidades educativas especiales que serán beneficiarios de la subvenciones para educación especial, Santiago, Chile, recuperado de: https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2018/06/DTO-170_21-ABR-2010.pdf.

Ministerio de Educación y Ciencia de España & Organización de las Naciones Unidas de Educación para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1994). Conferencia Mundial Sobre las Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad. Sid.usal.es. <https://sid.usal.es/idocs/F8/8.4.2-1366/8.4.2-1366.pdf>

Ministerio de Educación y Ciencia de España (1994) Declaración de Salamanca y Marco de acción para las Necesidades Educativas Especiales, Salamanca, España, Recuperado de: <https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO1005/6.1.3.4-1005.pdf>.

Ministerio de Educación, (2005). Política Nacional de Educación Especial. Nuestro Compromiso con la Diversidad. Santiago, Chile., Recuperado de <https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/POLITICAEDUCESP.pdf>.

Ministerio de Educación, (2013), Guía de apoyo técnico-pedagógico: Necesidades Educativas Especiales en el nivel de educación parvularia, Chile, Recuperado de: <https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/201305151517130.GuiaIntrodutoria.pdf>.

Ministerio de Educación. (2004). Antecedentes históricos, presente y futuro de la Educación Especial en Chile. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/610/MONO-523.pdf>.

Molina Y. (2015), Necesidades educativas especiales, elementos para una propuesta de inclusión educativa a través de la investigación acción participativa. El caso de la Escuela México, Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v41nespecial/art10.pdf>.

Morales R, y Bojacá B.(2002) ¿Que hacemos los maestros cuando hablamos en el aula?. Concepciones sobre la enseñanza de la lengua. Universidad Distrital Francisco José de Caldas-Colciencias. Bogotá, Recuperado de: https://books.google.cl/books/about/Que_hacemos_los_maestros_cuando_hablamos.html?id=vP0vAAAAYAAJ&redir_esc=y.

Naciones Unidas (1959) Declaración de los derechos del niño, Recuperado de: <http://hrlibrary.umn.edu/instree/spanish/sk1drc.html>

Naciones Unidas (2015), Declaración Universal de los Derechos Humanos, Recuperado de: https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf.

Naciones Unidas Derechos Humanos. (2019). Informe sobre la Misión a Chile 30 de octubre-. Ohchr.org. Recuperado de: https://www.ohchr.org/Documents/Countries/CL/Report_Chile_2019_SP.pdf.

Olguín, M. (2018). El procedimiento de adopción de las medidas de protección de los niños, niñas y adolescentes. Repositorio.uchile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/150931/El-procedimiento-de-adopci%C3%B3n-de-las-medidas-de-protecci%C3%B3n-de-los-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ONU (1959). Declaración de los derechos del niño. Recuperado de: [http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/1386\(XIV\)](http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/1386(XIV)).

Ordenes, D. (2020). La niñez y adolescencia popular en tiempos Neoliberales. Cchdh. Recuperado de: <https://cchdh.cl/medios-de-comunicacion/>.

Organización Naciones Unidas (1948). Declaración universal de derechos humanos. Disponible en: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Organización de Naciones Unidas (2018), Informe de la investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones, Recuperado de: <https://www.defensorianinez.cl/biblioteca/informes-del-comite-de-los-derechos-del-nino-conforme-a-otras-facultades-otorgadas-por-la-cdn/>.

Organización Mundial de la Salud & Naciones Unidas. (s. f.). El derecho a la salud. Ohchr. Recuperado 2020, de <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Factsheet31sp.pdf>

Osses, S., Sánchez, I., & Ibáñez, F. (2006). Investigación Cualitativa en Educación. Hacia la generación de teoría a través del proceso Analítico. Scielo. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052006000100007.

Padilla, E. (2007). Historia y Memoria de la Violación de Derechos Humanos. Chile 1973-1990. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/vi.congreso.chileno.de.antropologia/105.pdf>.

Pérez Serrano, G. (1994): Investigación cualitativa. Retos e interrogantes.II Técnicas y análisis de datos, Madrid, La Muralla.

Ponce E. (2018), Informe Políticas Públicas de Infancia en Chile y antecedentes, Región de Aysén, Recuperado de: <https://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=transparencia&ac=doctoInformeAsesoria&id=428>.

Ramírez, P. (2007), Concepciones de Infancia: Una mirada a las concepciones de infancia y su concreción en las prácticas pedagógicas de un grupo de profesionales de la educación, Recuperado de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/413/tesis%20tpba134.pdf?sequence=6&isAllowed=y>.

Red de Derechos Humanos y Educación Superior, (2014). Derechos Humanos de los Grupos Vulnerables. Manual. Recuperado de: https://www.upf.edu/dhes-alfa/materiales/docs/DHGV_Manual.pdf.

Romagnoli, C., & Cortese, I. (2016). ¿Cómo la familia influye en el aprendizaje y rendimiento escolar? Recuperado de: <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/familias/ApoyoAlAprendizajeEnLaComunidad/Fichas/Como-la-familia-influye-en-el-aprendizaje-y-rendimiento.pdf>.

Russell, H. (1995). Métodos de investigación en Antropología Abordajes cualitativos y cuantitativos (2.a ed.) [Libro electrónico]. AltaMira Press. <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodos-de-investigacion-en-antropologia.pdf>

SENAME. (2011). Carta de Derechos Ciudadanos. SENAME. Recuperado de: <https://www.sename.cl/wsename/otros/carta-derechos-ciudadanos-2011.pdf>

SENAME. (2012). Estándares Mínimos de Calidad. . Recuperado de: <https://www.sename.cl/wsename/p1-18-01-2021/Anexo-09-Estandares-minimos-calidad-para-la-atencion-residencial.pdf>.

SENAME (2013), Orientaciones Técnicas Generales Centros de Administración Directa Área de Protección de Derechos CREAD, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/1-Orientaciones-tecnicas-generales-CREAD-2013.pdf>

SENAME (2018). Pautas de Diseño Residencias Familiares para adolescentes del Servicio Nacional de Menores. SENAME. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/index.php/documentacion-tecnica/?s=estandares>.

SENAME (2019), Bases Técnicas Específicas. Modalidad Residencia de Protección para Niños/as y Adolescentes con Discapacidad, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/8-Bases-Tecnicas-RDD.pdf>

SENAME (2019), Orientaciones Técnicas RDG, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/9-Orientaciones-Tecnicas-RDG.pdf>

SENAME (2019), Orientaciones Técnicas Residencia Alta Especialidad, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/Orientaciones-Tecnicas-RAE-v2.pdf> .

SENAME (2019), Orientaciones Técnicas Residencia de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/11-Orientaciones-Tecnicas-RDS-PRE-PRD.pdf>

SENAME (2019), Orientaciones Técnicas Residencia Línea de acción centros residenciales. Modalidad Residencia de protección para Madres Adolescentes con programa de protección

especializado de intervención residencial. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/18-Orientaciones-Tecnicas-RMA-PER.pdf>

SENAME (2019), Orientaciones Técnicas Residencia Línea de acción centros residenciales. Residencia especializada con Programa de Protección Especializada Adosado. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/16-Orientaciones-Tecnicas-RSP-PER.pdf>

SENAME (2019), Orientaciones Técnicas. Línea de acción Centros Residenciales Modalidad Residencia de Protección para Primera Infancia (lactantes y pre escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP PER), Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/7-Orientaciones-Tecnicas-RLP-PER.pdf>.

SENAME (2019), Residencia familiar de administración directa para adolescentes, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-Residencia-Familiar-de-administracion-directa-para-adolescentes.pdf>

SENAME (2019). Orientaciones técnicas adolescencia temprana de administración directa. SENAME. <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/11/Orientaciones-Tecnicas-RFAT.pdf>

SENAME (2019). Orientaciones técnicas línea de acción centros residenciales modalidad residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial. <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/15-Orientaciones-Tecnicas-REM-PER.pdf>

SENAME (2019). Orientaciones técnicas de acción centros residenciales modalidad residencias de protección para mayores. Recuperado de : <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/14-Orientaciones-Tecnicas-RPM.pdf>

SENAME, (2019).Orientación Técnica de vida Familiar para adolescentes. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2021/03/II-Orientaciones-tecnicas-RVA-PRE-PPE.pdf>

SENAME (2020) Oferta de Adopción, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/index.php/oferta-de-adopcion/>.

SENAME (2020) Oferta de Justicia Juvenil, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/index.php/oferta-justicia-juvenil/>.

SENAME (2020), Oferta de Protección, Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/index.php/oferta-de-proteccion/>.

SENAME (2020). Bases Técnicas Línea de Acción Centros Residenciales, Residencias de protección para niños, niñas y adolescentes, gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia (RDS) con programa de atención residencial especializada (PRE) y Programa especializado en discapacidad (PRD). Recuperado de: <https://www.sename.cl/wsename/p1-18-01-2021.html>

SENAME (2021). Anexo 5 Formato Carta de compromiso, relativo al recurso humano y a los recursos de materiales. Recuperado de: <https://www.sename.cl/wsename/p1-18-01-2021.html>.

SENAME. (2021). Guía Operativa N°1 Lineamientos y recomendaciones sobre el acompañamiento a adolescentes en Residencias para la transición a la vida independiente. SENAME. Recuperad de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2021/03/Guia-Operativa-01-2021-Vida-Independiente.pdf>

SENAME. (S.f). Anexo 1 Estándares. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/index.php/documentacion-tecnica/?s=estandares>.

Smutter, Y. (2006). Hacia una perspectiva sistémica de la educación no formal. Laurus, Revista de Educación, (241-256). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76102213.pdf>.

Tiana Ferrer, A. (2008). Declaración de los derechos del niño y convención sobre los derechos del niño. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3036618.pdf>.

Trilla, J., Gros, B., López, F., y Martín, M. J. (2003). La educación fuera de la escuela: ámbitos no formales y educación social. Barcelona, España: Ariel Edición. Recuperado de: https://books.google.cl/books/about/La_educaci%C3%B3n_fuera_de_la_escuela.html?id=LvuH5qYFXDsC&redir_esc=y.

UNICEF (2004), Infancia, Recuperado de: https://www.unicef.cl/archivos_documento/95/Infancia4.pdf.

UNICEF. (2014). 10 Derechos de la niñez. Unicef.org. Recuperado de: <https://www.unicef.org/nicaragua/media/831/file/10%20derechos%20de%20la%20ni%C3%B1ez.pdf>.

UNICEF (2017), La primera Infancia Importa para cada niño, Recuperado de: https://www.unicef.org/peru/sites/unicef.org/peru/files/2019-01/La_primera_infancia_importa_para_cada_nino_UNICEF.pdf

UNICEF (2019), Justicia y protección de la infancia, Recuperado de: <https://www.unicef.org/chile/justicia-y-proteccion#:~:text=Seg%C3%BAn%20registros%20del%20SENAME%2C%20a,alternativo%20con%20familias%20de%20acogida>.

UNICEF. (2020). Niños, Niñas y Adolescentes en Chile. Unicef.org. Recuperado de: <https://www.unicef.org/chile/media/3371/file/Infancia%20en%20cifras.pdf>.

UNICEF. (s. f.). Aplicación y seguimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño. Recuperado de: <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/aplicacion-seguimiento>

UNICEF (s.f.), Convención sobre los Derechos del niño, Recuperado de: https://www.unicef.org/chile/media/3176/file/convencion_sobre_los_derechos_del_nino.pdf.

Unión Parlamentaria (2016), Derechos Humanos: Manual para Parlamentarios N°26, Recuperado de: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HandbookParliamentarians_SP.pdf

Ventura, A., Neto-Mendes, A., y Costa, J. A. (2006). El fenómeno del apoyo al aprendizaje fuera de la escuela a través de un análisis comparado. Revista de currículum y formación del profesorado, (1-19). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56710204>

Anexos

Anexo N°1: Autorización Sibumce



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – DIRECCION DE INVESTIGACION



IDENTIFICACION DE TESIS/INVESTIGACION

Título de la tesis,
memoria o seminario: **EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y
ADOLESCENTES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS
EDUCATIVAS A QUIENES RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS.**

Fecha: 30 de abril del 2021.

Facultad: Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento: Formación Pedagógica.

Carrera: Pedagogía de Educación Diferencial, Mención Problemas de Aprendizaje.

Título y/o grado: Profesor guía/patrocinante: Erwin Frei Concha

AUTORIZACIÓN

Autorizo a través de este documento, la reproducción total o parcial de este
trabajo de investigación para fines académicos, su alojamiento y publicación
en el repositorio institucional SIBUMCE del Sistema de Bibliotecas UMCE.

Daniela Cabeza Ciudad

Tamara Vera Fuentes

Danka Raglianti Hurtado

Santiago de Chile, 30 de Abril 2021

Anexo N°2: Registro de colaboración Juicio de Experto/a



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Facultad de Filosofía y Educación
Departamento de Educación Diferencial

Registro de Colaboración Juicio de Experto

Yo, Paula Zúñiga Correa, R.U.T 11.751.742-k, académico del Departamento de Educación Diferencial de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, en el cargo de docente, he colaborado en la revisión, evaluación y validación del cuestionario que se aplicará en el desarrollo de la investigación que lleva por título “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”, memoria para optar al título profesional de Profesoras de Educación Diferencial - Especialista en Problemas del Aprendizaje, investigación guiada por el Docente Erwin Frei, académico del Departamento de Formación Pedagógica de la UMCE y la docente Paula Zuñiga como profesora colaboradora, académica del departamento de Educación Diferencial de la UMCE.

A handwritten signature in black ink, reading "Paula Zúñiga C.", is positioned above a horizontal line.

Firma

29 de marzo del 2021

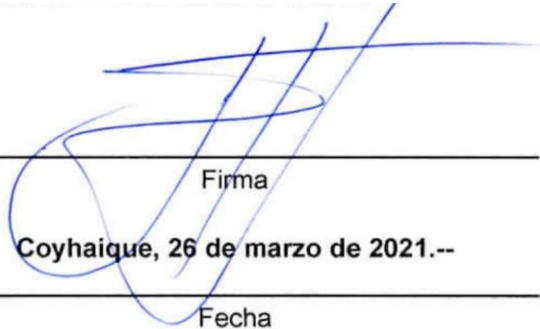
Fecha



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Facultad de Filosofía y Educación
Departamento de Educación Diferencial

Registro de Colaboración Juicio de Experto

Yo, LUIS ALVARADO DIAZ Correa, R.U.T 11.108.504-8, en el cargo de SUPERVISOR TÉCNICO SENAME AYSÉN Y EX DIRECTOR RESIDENCIA FAMILIAR COYHAIQUE, he colaborado en la revisión, evaluación y validación del cuestionario que se aplicará en el desarrollo de la investigación que lleva por título “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”, memoria para optar al título profesional de Profesoras de Educación Diferencial - Especialista en Problemas del Aprendizaje, investigación guiada por el Docente Erwin Frei, académico del Departamento de Formación Pedagógica de la UMCE y la docente Paula Zuñiga como profesora colaboradora, académica del departamento de Educación Diferencial de la UMCE.


Firma
Coyhaique, 26 de marzo de 2021.--
Fecha

Anexo N°3, Consentimientos Informados y Entrevistas a Directivos.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	30-03-2021
Nombre	Gabriela Isabel Araya Seguel
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Residencia Familiar Luis Beretta Porcel-Arica
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	Octubre 2019-Actualidad
Labor	Directora.

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores

Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede expresarse

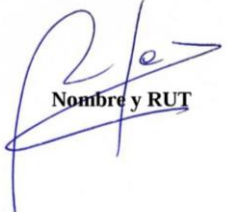
con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo GABRIELA ISABEL ARAYA SEGUEL, rut:15.642.148-0 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”



Nombre y RUT

Preguntas:

-Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

D1: “Yo creo que es el acompañamiento que se le hace a las adolescentes, es el apoyo que se les hace a las chiquillas para cumplir con su rutina escolar”.

-Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

D1: “Es que las niñas cada vez que se conectan a clases, se conectan en compañía de algún tutor o monitor, de acá, de nosotros para ayudarlas en algunas de las tareas.

Entrevistadora 2: y ¿Esto también ocurría antes de la pandemia?, cuando la situación estaba más normal.

D1: “Pucha, lo que pasa es que ahí era distinto, porque la verdad es que las residencias familiares, nosotras teníamos como parte de los cierres de los CREAD, y el modelo Residencial de las residencias familiares, incluye esto de que las chiquillas sean las únicas en su curso y en su colegio. Entonces, van a colegios municipales normales, y es 1 niña de SENAME que está en su curso, y nadie lo sabe. Pero antes, los CREAD, como tenían enfoques más masivos, no era la escolarización tan unida o ligada, entonces, más que nada era el mismo SENAME quien tenía las instancias educativas, si bien acá en Arica era chico el CREAD, el CREAD de Santiago, de Playa Ancha tenían sus propios colegios adentro, entonces los niños no interactuaban con otros niños que no fueran SENAME, o sea era súper complicado, este modelo de residencias familiares, que este es un nuevo modelo, nosotros inauguramos el año pasado, entonces, desde el año pasado a este año hacemos ese proceso de acompañamiento Educativo, pero el CREAD era muy distinto”.

-¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y jóvenes del hogar de menores?

Entrevistadora 2: Bueno, Ud. me decía que era a través de tutorías ¿No?

D1: “Sí, lo que pasa es que en las residencias familiar trabajamos con un concepto de referencia, que son monitores digamos, distintos miembros del personal de acá en la casa, que tienen un vínculo especial con las niñas y ese tutor de referencia es a la vez el apoderado de las niñas, de las chiquillas en el colegio, entonces el acompañamiento no tiene que ver solamente con hacer las tareas o con apoyarlas, digamos, porque claramente los que trabajamos acá no somos docentes digamos, y todo o que tiene que ver con la materia ponte tú, tiene que ver con el apresto escolar, con la rutina de levantarse, de conectarse, de que las personas que trabajan y los profesores si alguna baja las notas se contactan con nosotros, y nosotros apoyamos, ese tipo de cosas. Entonces al final es todo el personal de la casa el que está involucrado, no se recarga solo a un funcionario”.

- ¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización de las prácticas pedagógicas?

D1: “Nosotros en el tema de recursos humanos estamos todo el recurso humano, porque si bien las duplas psicosociales son las encargadas de realizar el proceso formal, el seguimiento formal, porque como te digo, estos apoderados son los tutores de referencia, que puede ser cualquiera, de una técnico paramédico, hasta el chofer de la residencia. Todos los que tengamos un vínculo más o menos especial se trabaja con las niñas, en cuanto a infraestructura, ahí estamos súper complicados la verdad, porque el modelo de residencia familiar es un modelo hecho para que las jóvenes participen en la comunidad, vayan al colegio, y estén más que todo fuera de la casa , no encerradas, entonces acá si bien el modelo viene con computadores para las niñas del taller, claramente esos dos computadores son súper insuficientes para las seis niñas con las que tengo clase a la misma hora , ¿ya?, entonces ahí somos los profesionales los que tenemos que ceder nuestros computadores a las niñas, que las tenemos que tener esparcidas por ahí, porque acá

tratamos de conectarlas desde tablets y todo, porque claramente la infraestructura no es suficiente, y es porque el modelo no está hecho para tener a tantas niñas al mismo tiempo en clases virtuales”.

Entrevistadora 2: sobre todo con la modalidad actual de los colegios.

D1: “Sí, y no, aparte con la modalidad online, el año pasado fue súper flexible, todo el tema eran trabajos y todo, pero ahora las niñas se tienen que conectar de lunes a viernes, de 8 a 1, y es todo, así como casi jornada completa, yo trabajo con adolescentes, entonces la mayoría de mis niñas está en enseñanza media”

Entrevistadora 2: ¿cuántas niñas tiene bajo su cargo?

D1: “9, son 9, actualmente tenemos 9”.

-Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a Niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

Entrevistadora 2: En el sentido de que cuando ellas tienen que realizar alguna tarea, algún trabajo, ¿de qué manera se desarrolla este apoyo?

D1: “Mira, lamentablemente el apoyo es netamente de parte de los funcionarios que trabajamos acá en la casa, nosotros no contamos con el apoyo de ningún profesor, ni con el apoyo municipal, ni nada. Y eso igual influye, también yo tengo profesores en el equipo, pero son profes de educación física, entonces la otra vez nos pasó que una trabajadora social ayudó a una de las chicas a hacer una guía de matemática y estaban casi todos los ejercicios malos. Y es como con todo el cariño que nosotros intentamos con todo el cariño hacerlo, pero claramente no es nuestra Área. De Repente las chiquillas van en enseñanza media, entonces de repente nos ponemos a ver,

y algunas están en liceos técnicos, y son cosas más mecánicas, que en verdad nosotros no sabemos y no estamos preparados, entonces ahí falta”.

Entrevistadora 2: Ustedes igual lo hacen de corazón, eso es lo importante también.

D1: “Sí, y aun así las niñas tienen mejor rendimiento académico que en cualquier otra institución que hayan estado, en el CREAD habían unos rezagos escolares increíbles, pero acá están todos los niños estudiando, estamos postulando a becas y todo”.

-En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

D1: “No, yo creo sé que repercute en todo, porque te repercute en las notas principalmente, en el proceso de aprendizaje, propiamente tal, pero también obviamente eso está ligado a la motivación, entonces, cuando a las niñas no les va bien, cuando les cuesta una materia, hay chiquillas que son más difíciles, no quieren el ramo, entonces le hacen la cruz a ese ramo, que si tuviéramos un apoyo más específico quizás podríamos hacerles más fácil la comprensión, entonces estaría más motivadas con dicha materia”.

Entrevistadora 2: Eso sería entonces una ventaja que usted notaría si existiera un apoyo escolar permanente.

D1: “Sí”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

D1: “No, o sea yo creo que hacemos nuestro mejor intento pero no es suficiente, claramente no es suficiente, de hecho nosotros hemos pedido a SENAME la posibilidad de tener o contratar

profesores honorarios para apoyar el proceso escolar de las niñas, que con lo de nosotros como te digo que no es suficiente, y no es lo mismo, porque hacer las clases aquí, imagínate que una vez, nosotras teníamos una niña con discapacidad mental, y el aula hospitalaria igual nos mandaban las guías a nosotros, y nosotros teníamos que hacer todo, todo recae en nosotros”.

Entrevistadora 3: por ejemplo, en el caso de ella ¿ustedes también intentaban ayudarla?

D1: “Sí, por supuesto, y de hecho pasó de curso, pero el aula hospitalaria es un espacio súper personal, que tiene otro espacio y tienen otros recursos, y en ningún momento, ellos solo nos mandan la guía, no es decir un proceso tutorial, con video llamada, porque a las chiquillas tampoco les gusta esta modalidad virtual, pero por último veíamos un acompañamiento en el proceso que veíamos nosotros como adultos”.

Entrevistadora: Igual la base de esta memoria es que nosotras queremos evidenciar eso, que es necesario un apoyo pedagógico de manera permanente.

D1: “Sí, en los CREAD, contaban en la dotación personal con profesores, el modelo de residencia familiar yo creo que no cuenta con eso, y eso es un deber”.

-Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

D1: “Sí, como te digo, los tutores de referencia son los apoderados del curso de las niñas, y son las niñas SENAME del curso, entonces los profesores suelen tener una buena acogida con ellas, y nos cuentan las copuchas de las chiquillas, no, digamos cualquier cosa, tenemos una muy buena comunicación, de hecho, cuando las chiquillas se atrasan o no se conectan, el colegio nos llama y nos preguntan qué está pasando, nosotras lo solucionamos, la verdad, es que nuestra comunicación es súper buena”.

-¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?

D1: “Los tutores de referencia”.

-Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

D1: “Por supuesto, yo en ese sentido y nosotros que trabajamos acá en SENAME siempre decimos, las niñas y adolescente no son únicamente responsabilidad de SENAME, porque es una responsabilidad de la sociedad en conjunto, entonces los recursos del servicio, el servicio es súper pobre, no hay una subsecretaría, por la jerarquía del estado, SENAME, es súper pobre, entonces en ese sentido requiere sí de un interceptor para poder restituir los derechos a los niños vulnerados, porque no solo es educación, también requerimos vivienda, porque las chiquillas a los 18 años no saben dónde ir , entonces necesitamos del interceptor, necesitamos salud, educación, de vivienda, necesitamos de todo eso para sacar a nuestras niñas adelante, entonces el pretender que las niñas son solo SENAME, yo creo que es la falacia más grande que hemos escuchado nosotras que hemos trabajado con ellas. Cuando la sociedad entera entienda que una niña vulnerada es responsabilidad de todos, desde que alegan de que les ponen una residencia al lado de su casa, o de que no se meten cuando le están pegando a un niño, , su vecino, y todas esas cosas yo creo que ahí realmente vamos a estar hablando de restitución de derechos de tratos dignos a los NNA que han sido vulnerados, cachai? y todo el tema, sino nos quedamos muy en o micro, nuestra residencia es una residencia súper acogedora, tú viste cómo me saludan y todo el tema, pero nosotros muchas veces nos sentimos atadas de brazos y no tenemos los recursos suficientes, entonces por ejemplo mismo ahora, algunas niñas se conectan con notebooks que

trajimos los tíos y se los facilitamos a las niñas porque los colegios tampoco han entregados insumos para que las niñas se puedan conectar. Por eso te digo que es una responsabilidad de todo el interceptor. Yo soy trabajadora social, así que me sale mi lado de asistente social que creo que es responsabilidad de todos. Nosotras en nuestras residencia prolongamos para que la niña no se vayan a los 18 y están estudiando, le podemos prolongar unos meses para activar la red, por eso para mí es importante el tema educacional, porque te permite proyectar una intervención mucho mejor, pero obviamente, si a ti te cuesta algo y no teni el apoyo, te frustra, y mis chiquillas suelen tener baja tolerancia a la frustración, y si sienten que el profe les explica mal y que les cuesta la materia, o que les cuesta, son los motivos por los que desertan, entonces si no nos tienen a nosotras de barra atrás diciéndoles vamos , tú puedes, hagámoslo juntas, no importa,, las chiquillas necesitan eso para pasar de curso, aunque somos todos del área psicosocial, pero ninguno es pedagogo”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	02 de abril del 2021
Nombre	Luis Alvarado Díaz
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Residencia Coyhaique - Dependiente de SENAME.
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	Septiembre 2019 - julio 2020
Labor	Director y actualmente Supervisor técnico SENAME Aysén

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse

con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de Esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Luis Alvarado Díaz, rut:11.108.504-8 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Luis Alvarado Díaz, 11.108.504-8

Nombre y Rut

Preguntas:

-Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

D2: “Bueno, son todas las acciones que se pueden desarrollar con la finalidad de lograr que los NNA en este caso me imagino en el contexto de intervención en una residencia logren continuar con su proceso educativo en eso también tiene que tomarse en cuenta que la educación es un derecho consagrado en la convención además en Chile es una obligación hay una cierta cantidad de años que son obligatorio por tanto uno de los mandatos de la residencias tiene que ver también en cómo propician las condiciones para que los niños que estén ingresado en ellas continúen con sus procesos, ya sea retomando cuando hay mucho rezago o continuando directamente cuando ha sido reciente su experiencia escolar, al menos eso son algunos objetivos que persiguen las residencias en general no solo las que dependen directamente del servicio, a todas las residencias se les exige que los objetivos principales tengan que ver con el apoyo educativo en término de generar todas las condiciones para que estos niños continúen con sus procesos escolares”.

-Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

D2: “Bueno, contábamos al inicio con un psicopedagogo, que este caso era una psicopedagoga, a ella se le encomendaban diversas tareas pendiente fundamentalmente a reforzar los procesos escolares de cada uno de los chicos, participar en lo que es la elaboración del plan de intervención individual incorporando el objetivo relacionado con el ámbito educativo, estar como apoyo permanente a las demandas educativas que podían presentar los chicos, también capacitar y dar herramientas al resto de los educadores de trato directo para que también ellos contribuyeran en esta tarea de apoyo pedagógico y también representar a la residencia frente a los establecimientos educacionales a los cuales asistían los chicos. Yo les contaba en esa entrevista que si bien esto no ha sido así, en la práctica luego se suprimió el cargo de

psicopedagogo porque también se lo comentaba que en la perspectiva que entendemos que la educación es un derecho y que el servicio nacional de menores no es el ente a nivel estatal encargado de entregar educación sino que existe el ministerio de educación y todos los establecimientos y servicios que tienen que ver con educación lo que se está propiciando es generar la articulación de la red en este caso educativa en favor de los chicos que están ingresados en una residencia. Por tanto, si bien se suprimió el cargo de psicopedagogo esa persona fue contratada como educador de trato directo y por lo tanto continuo y mantuvo varias de las acciones que venía desarrollando antes, una de las líderes naturales en el ámbito escolar o del trabajo en el ámbito escolar que se desarrolló en la residencia. También les comentaba que dentro del equipo de educadores también hay otros, hay por lo menos una educadora diferencial y dos psicopedagogos más, además hay dos profesores de educación física entonces hay personas que tienen la capacitación, la formación para poder desarrollar también este trabajo de apoyo pedagógico, ahora bien dentro de lo concreto, las acciones iban desde asumir como apoderado frente los establecimiento, con todo lo que ello implicaba, en la relación permanente con el establecimiento tanto con la dirección como con los profesores jefes y también estar pendiente de todo lo que era las responsabilidades académicas de los chiquillos, revisar si tenían tareas, apoyarlos en las tareas y trabajos que podían darle en el establecimiento había algunos que estaban con exámenes libres y ahí había un trabajo sistemático de preparación para que dieran los mismos a fin de año. Cabe señalar que todo el trabajo tanto de asistencia al establecimiento y bueno en este periodo de pandemia de conexión online con las clases o de preparación para exámenes libres en el caso de los chicos que estaban inscrito para eso, forman parte de una rutina a los chicos se les hace una rutina diaria que conlleva varias acciones durante el día y por tanto la hora de estudio estaba inserto en la rutina diaria de los jóvenes”.

-¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y jóvenes del hogar de menores?

D2: “El apoyo en concreto tiene que ver con apoyarlos en la investigación concreta, ayudarlos a buscar información, eventualmente apoyarlo en términos de facilitar los materiales o los

elementos necesario de trabajo para poder desarrollar su investigación, eso eran los tipos de apoyo, mencionándolo de forma más concreta. Se trataba de privilegiar técnicas activas participativas, metodologías más alternativas, más visuales, más gráficas, más lúdicas porque también los chicos generalmente, parte de los rasgos del perfil de los chicos que ingresan también tiene que ver con que la gran mayoría tiene un rezago escolar y no menor, de varios años y bueno ahí nos encontramos con todas las dificultades que implica el no poder acceder a un colegio de educación de adultos, por la edad y a lo mejor hacer una básica con 13 años, un primero, un segundo básico, que es bastante complejo, entonces ahí teníamos que buscar otra forma alternativa de hacer que los chicos pudieran regularizar sus estudios y un porcentaje menor que entraba con sus años, más o menos en términos normales y podía continuar de forma normal sus procesos educativos estando en la residencia, pero la gran mayoría al menos en el periodo que estuve yo, eran chicos con alto rezago finalmente cargaban con el estigma de ser un niño “SENAME”, que es un estigma que la sociedad tiene sobre los niños que están ingresados en una residencia y eso ya significaba conflicto dentro de los establecimientos educacional y en el periodo que yo estuve al menos dos chicos tuvieron que ser retirados por todo lo que vivían adentro, eran muy notoria la discriminación o lo peyorativo que podían ser los docentes o los directivos con ellos y eso obviamente para a un chico que se ha sentido rechazado toda su vida y luego trata de insertarse en un ambiente escolar donde también se siente rechazado, igual muchas veces hace que el chico no quiera volver más a clases y eso también nosotros tratamos de apoyarlo, generando las coordinaciones, buscando otras oportunidades, pero en algunos casos no había ninguna posibilidad y terminaban matriculados en centros de educación integral de adultos, en los CEIA o bien inscribiéndose para exámenes libres cuando ya no querían asistir a ningún establecimiento. Para nosotros el objetivo primero era que retomaran educación regular tanto a nivel básico y medio y si no en centros de educación de adultos, 2 por 1. La alternativa de exámenes libres si bien existe, para nosotros nos parecía no la mejor, pero en más de una ocasión tuvimos que utilizarla porque no se nos brindaba otra alternativa. Y en eso también yo veo que ahí está en debe el ministerio, ya que tampoco hace mucho por mantener a estos chicos con complejidades, que han vivido traumas complejos, que han sido vulnerados históricamente en

sus derechos, tanto en el seno familiar como en el seno comunitario y en el seno escolar por cierto y ahí claro muchas veces la residencia estaba sola, luchando más o menos contra el establecimiento en vez de ser un aliado que aportaba también a los procesos de los chiquillos. En algún momento, al menos en el segundo semestre del 2019, tuvimos un apoyo de un CEIA, donde finalmente casi todos los chicos estaban asistiendo al mismo CEIA y ahí el director era muy comprensivo y podíamos entablar conversaciones y establecer acuerdos en favor de los chicos, con una amplia flexibilización que permitía que pudieran desarrollar sus procesos educativos con éxito”.

Entrevistado 2: ¿Este apoyo escolar que les brindaban a los NNA, era de manera colectiva o individualizada?

D2: “Individualizada, las rutinas que yo les mencione en delante, son rutinas individuales, cada chico tiene sus propias problemáticas, sus propios conflictos y también sus propias potencialidades y recursos y en esa perspectiva la rutina y el plan de intervención individual tiene que ser personalizado y trabajar principalmente en esas dos áreas, no solamente quedarse en los déficit que tal vez es lo más observable, el síntoma, ¿cierto?, “el chiquillo desordenado, que ha entrado en conflicto con la justicia o que a lo mejor tiene problemas de consumo de alcohol o drogas”, sino también enfocarse en las potencialidades y recursos que tienen como a través de su habilidad para el arte o el deporte u otra, podíamos a lo mejor sacar lo mejor de él y de esa manera también hacerle ver que él podía hacer cosas positivas y que en definitiva podía salir adelante”.

-¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización de las prácticas pedagógicas?

D2: “Mira en el caso de la residencia nuestra, como es una residencia de administración directa teníamos muchos más recursos a las instituciones que son colaboradores, que son privadas y que

acceden a subvención, porque las residencias que son directas, reciben un financiamiento anual, van dentro del presupuesto del servicio y por tanto tiene muchas mejores condiciones en término de recursos humanos y materiales. Bueno los chicos tenían a disposición a 12 personas, 8 educadores en el día y 4 en la noche, que trabajaban por un sistema de turnos, tenían también a disposición cualquier material técnico o pedagógico que requirieran para desarrollar sus trabajos académicos, se les brindaban, no sé, la compra de uniformes, zapatos, lo que era vestuario, todo eso está cubierto por la residencia, todas las necesidades básicas y en cuanto espacio, ahí la residencia era un poco más pequeña y no teníamos un espacio exclusivo, entiendo que ahora, después de que yo me fui lograron generar un espacio exclusivo para el estudio, y se utilizaba generalmente el comedor que era como el espacio más amplio y que los chicos se sentían más cómodos para desarrollar sus tareas. Pero siempre se pensó en un espacio exclusivo para el trabajo escolar, eso entiendo que ya se logró, también hay computadores para los chicos. Se habilitó una biblioteca también, con diversos textos, había televisión por cable si los chicos querían ver algún programa especial, algún documental, se conectaba a netflix podían ver cosas, o sea los recursos estaban más todo lo que tenía que ver con la articulación de la red, los recursos que brinda el propio establecimiento, bueno ahora con todo el periodo pandemia, gran parte del estudio fue por sistema online, entonces ahí tuvimos disponible computadores, notebook, red de internet por cable y eso en general, eso son como los recursos”.

-Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a Niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

D2: “Bueno, de partida todos los chicos contaron con una evaluación individual hecha por la psicopedagoga, con esa evaluación se incorporó al plan de intervención individual, cuáles eran aquellos elementos que había que reforzar y dentro de eso se le asignó a los educadores, cada niño cuando ingresa tienen una figura que se llama tutor de referencia que es un educador que está como siempre disponible para él, que es como la persona referencial a quien puede acudir en caso de alguna conflictiva emocional o de alguna situación que le esté pasando está el tutor de

referencia. Entonces, se supone que el tutor de referencia conoce a cabalidad tanto el plan de intervención individual como la rutina individual y desde esa perspectiva también se convierte en un actor súper relevante en lo que es trabajo pedagógico en lo que es función de las necesidades. Dentro de lo que recuerdo, no sé, había un chico, X, que tenía 15 años y no sabía leer, o sea una de las primeras tareas de la psicopedagoga con él fue que aprendiera a leer, escribir, lo básico y luego lo matriculo en un plan de nivelación para regularizar el primer ciclo básico, de primero a cuarto y X lo logro sacar, luego el trabajo con él fue, convencerlo que siguiera estudiando y que hiciera un segundo ciclo básico, y entiendo que ahora X ya está en primero medio ya con 16 o 17 años en un CEIA, me parece que está haciendo. Pero claro, hay como te digo una evaluación inicial y con esa evaluación se planifica cuáles son las acciones pertinentes en función de lo que presenta dicha evaluación, en cuanto a déficit y como a potencialidades”.

-En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

D2: “Las ventajas eran evidentes, porque tenían permanentemente a alguien que estaba preocupado de su proceso, tenían a alguien que era la voz del alumno frente el establecimiento, se estaba siempre pendiente a las necesidades que tuviera en el ámbito de materiales, vestuarios u otros que se les pidieran en el establecimiento. Ahora, el último tiempo, a ver yo llegué, claro después vino el estallido social que también influyó un poco en octubre, en mi periodo al menos, casi gran parte del trabajo fue online, y ahí, bueno las ventajas eran esas, que estábamos preocupados, teníamos los calendarios de las pruebas, nosotros les recordábamos, se estudiaban los días anteriores de tal manera que llegaran preparados a esas instancias y de hecho esto fue tan exitoso que el 2020 el 100% de los chicos pasó y hace poco se hizo un reconocimiento a la residencia porque logró que todos los niños pasarán de curso, entonces ahí hay un indicador objetivo respecto que el apoyo pedagógico efectivamente fue de utilidad para los chicos”.

Entrevistadora 2: ¿Este apoyo pedagógico o educativo se brindaba desde siempre?

D2: “O sea la residencia de acá de Coyhaique, de la cual yo fui director partió el 2018, no es muy antigua, en octubre del 2018 inició sus funciones. Ahora si tú me preguntas como supervisor, que he supervisado varias residencias, todas las residencias y yo diría desde siempre, el tema escolar o pedagógico está incluido, no conozco ninguna residencia, al menos de las que me ha tocado visitar a mí, que en la quinta región fueron varias, sino todas, donde el eje de trabajo escolar es súper importante dentro del plan de intervención individual y ahí encontramos instancias dependiendo un poco de los chicos. Yo les voy a poner en contacto con la directora de una residencia de la Calera, Evelyn y ahí son niños más chicos, como entre 6 y 10 años, ahí tienen otra metodología de trabajo, tal vez más escolarizadas, porque viene una práctica antigua de trabajar así el tema pedagógico, como que reproducen un poco la sala de clases y ahí hay personas que se encargan de apoyar sus procesos, pero, claro después hay cosas grupales y cosas individuales dependiendo de las necesidades de cada chico. Pero como te digo, siempre y dentro de la orientación técnica de las residencias y dentro de lo que se espera, está el tema del apoyo educativo, apoyo pedagógico, en la población infanto-juvenil usuaria de esta residencia”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

D2: “Es que no era mi función, yo era director, o sea, la gente que estaba a cargo de esto, si po, tenían herramientas, como te comente, algunos eran psicopedagogos, había una educadora diferencial, habían dos profesores y aquellos que no de alguna forma también dentro del proceso de inducción de ingreso adquieren noción respecto a ciclo evolutivo, bueno todo lo que tiene que ver con la características de los chicos que atendemos y también es gente fogueada, en término de que tenía experiencia en trabajo con infancia y juventud en otros programas en otro ámbito y bueno todos son técnicos o profesionales entonces también hay una formación de base,

vinculada al área social también, que les permita, hay técnicos en párvulo, trabajo social, como las carreras que más se repiten, pedagogos, educadores diferencial y psicopedagogos”.

Entrevistadora 2: ¿Ellos eran Educadores de trato Directo, las personas con esos títulos?

D2: “Si, como te decía, el hecho de ser un programa dependiente directamente del estado permite también ofrecer mejores condiciones, una institución colaboradora vive solo de la subvención que entregamos y de lo que pueda conseguir a través de acciones benéficas o campañas, rifas no sé, pero y por tanto ahí, el personal de trato directo, bueno en un tiempo no se exigía, pero desde hace un tiempo se exige que sean personas con una calificación al menos técnicas y en eso se privilegia técnico en párvulos, técnico en trabajo social u otro. Aspirando a que o con la hipótesis de que a mejor o mayor formación mejor va a ser probablemente el trato y las posibilidades que se brinden a los chicos”.

Entrevistadora 2: ¿Entonces si contaban con las herramientas técnicas para poder realizar apoyo pedagógico?

D2: “Si, yo diría que en el caso de la residencia de aquí si, como te decía denante los resultados lo han demostrado, ah y también se me olvidaba una terapeuta ocupacional que también es una figura súper relevante en la residencia, ella es la que ordena la rutina y en función de todos los insumos que le entrega la psicopedagoga o bueno en este caso los educadores de trato directo, bueno ella también va armando y modificando la rutina diaria y sumando también al plan de intervención individual, donde también se le agregan los elementos que le entrega la asistente social y el psicólogo de la residencia”.

-Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

D2: “Sí, bueno, fundamentalmente tanto de manera presencial, electrónica o telefónica, en general teníamos buen vínculo, como te decía todos los chicos contaban con un apoderado en el establecimiento y bueno cuando había que hacer otro tipo de coordinaciones, concurría yo o me llamaban a mi desde los establecimientos, pero generalmente la relación era con los que hacían de apoderados o bien con la terapeuta ocupacional. Pero había o hay y yo creo que todavía existe una relación bastante cotidiana y fluida. Lo que sí, bueno en algún caso, sobre todo cuando se dio este caso de estigmatización a algunos chicos, claro ahí fue más complejo, porque hubo que retirar a los chicos ante el nulo apoyo que percibimos en el establecimiento para tratar de mantenerlos ahí, hubo un rechazo al poco andar del año escolar y en definitiva preferimos sacarlos a mantenerlos en ese espacio”.

¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?

D2: “Si mira, los tutores de referencia generalmente los que cumplían y en algunos casos la terapeuta, pero como en mi época no habían muchos chicos, casi todos eran los tutores de referencia”.

Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

Esta pregunta se desarrolla, en el ámbito que, durante nuestra investigación, en la mayoría de las residencias y con la mayoría de las personas que hemos entrevistados. El apoyo pedagógico, no se brinda de una manera obligatoria, sino más voluntaria y es desarrollada por los educadores de trato directo.

D2: “En muchas residencias se contrata a una persona específica para desarrollar esta labor, al menos las que he conocido la gran mayoría siempre tuvo a alguien. De hecho, cuando llame a X, para preguntarle si ustedes la pueden entrevistar, me comentaba que justo estaba sin la figura de educadora de párvulo, que es la persona que hacía este apoyo pedagógico. Ahora, yo asumo que dentro de lo que es el trabajo interno esa persona entregará herramientas al resto del equipo para que pueda servir de apoyo, porque generalmente los hogares colaboradores no tienen la posibilidad de contratar a alguien, en este caso una educadora completa para que esté las 24 horas o al menos las 8 horas diarias pendiente de los procesos, pero puede ser. Ahora, como normativa, no lo sé, porque podría responsabilizar al servicio de estos procesos y para nosotros al menos, creemos que esto es responsabilidad del estado a través de lo que es el sector educación, es como si a nosotros se nos responsabilizara al servicio el tema de salud mental y en definitiva lo que pasó el otro día en Santiago el niño que gritaba y todo, detrás de eso hay un problema de salud mental que no fue atendido, incluso la emergencia no fue atendida por el SAMU pero en definitiva la responsabilidad recae en el SENAME, cuando es otro actor el llamado a actuar en el ámbito de salud. Entonces una ley que obligara al SENAME o a sus colaboradores a prestar este apoyo, yo creo que podría, no sé, ser media riesgosa y caeríamos en lo que antiguamente se llamaban instituciones totales, que eran instituciones que brindaban todos los servicios, o sea entonces en este caso la residencia tendría profesores, tendría doctores, tendría abogados, tendría todo. Entonces el chico viviría en una burbuja y la idea también de las residencias, es que el joven también, en el caso de los adolescentes, también se interrelacione con su medio, con su comunidad, porque va a estar un periodo corto, se supone en la residencia, todo apunta por un lado, que la residencia sea la última opción protecciones, siempre hay una familia ojala que pueda hacerse cargo de proteger al niño, pero si no hay y bueno estando en la residencia, esté el menor tiempo posible y logre volver a su seno familiar lo antes posible y dentro de eso también conectar al chico con su red, porque si la residencia le brinda todo, después cuando salga de la residencia, no va tener la residencia, va a tener que acudir al colegio de su sector, al consultorio de su sector, entonces también hay un trabajo socioeducativo con el joven y con la familia para entender también que hay una responsabilidad compartida con el futuro del chico una vez que

salga. Entonces, bueno, no sé si a nivel de normativa, bastaría que este bien explícito, en las orientaciones técnicas de la residencia, como un objetivo específico que se brindara apoyo pedagógico y educativo a los jóvenes, con eso tú obligas a que el colaborador presente su proyecto para ser financiado por el estado, en este caso el SENAME, dentro de su plan de trabajo tiene que tener un objetivo asociado al trabajo educativo, no podría soslayarse que sino el proyecto sería rechazado. Entonces lo que te dicen ahí, las personas que han entrevistado, claro puede ser que sea voluntario para las personas de trato directo, pero no sé, uno también hay un tema educacional o educativo que tiene que ver con el modelamiento, que también apostamos nosotros, siempre estás educando, no solamente en las horas que están sentado frente a un profesor, hay un proceso educativo permanente, constante, que se da en el día a día, en la relación cotidiana, donde esperamos nosotros que la gente de trato directo y todo el personal de la residencia, profesionales, terapeutas, etcétera, director para abajo, todos sean modelos para los chiquillos y que de esa forma también eduquemos a través del modelamiento”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	07 de abril del 2021
Nombre	Vivian Paola Peralta Peralta
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Dos Hogares Colaboradores de Sename.
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	2012-2015 2015-2017
Labor	Trabajadora Social

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de Esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Vivian Paola Peralta Peralta, Rut: 16742290-k autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Yo Vivian Paola Peralta Peralta

16742290-k

Nombre y Rut.

Preguntas:

-Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

D3: “Desde mi perspectiva creo que tiene que ver con las condiciones que se pueden generar para apoyar a un niño o a un adolescente en su proceso formativo en general más allá de lo educacional, creo que tiene que ver con los factores que pueden generar tanto el colegio, la familia, los adultos que rodean a estos niños”.

-Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

D3: “Yo estuve en dos residencias, el apoyo es bastante similar creo que es una de las áreas de intervención en función de mantener los derechos de los niños que están ingresados en estas residencias y tiene que ver un poco de generar estas mismas condiciones de las que hablábamos de apoyarlos en sus espacios educativos, de que vayan al colegio de que puedan mantener una herencia escolar, de que puedan aprender ciertos contenidos, que haya un adulto detrás acompañando estos procesos considerando que no está la figura de algún familiar que pueda hacerse cargo y ahí está la residencia o la institución quien empieza a suplir este rol y ahí va un poco como desde la administración más interna de cada lugar. En el primer lugar donde yo estuve, quienes tenían un rol más fundamental eran las educadoras de trato directo, que eran quienes tenían que trasladar a los niños, apoyarlos en sus tareas, llevarlos al colegio, asistir a las reuniones de apoderados y en la segunda residencia era también el apoyo que lideraba la educadora diferencial, donde también no solo era el rol de la educadora sino que también del equipo técnico y de cómo la logística en el fondo lograba entregar este apoyo también a los niños y ahí depende de cómo van administrando los recursos y algunas funciones de los trabajadores”.

-¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y jóvenes del hogar de menores?

D3: “En la primera eran las educadoras de trato directo, si había un rol que era una psicopedagoga, pero era un numero de 74 niños con una psicopedagoga, entonces tampoco era que se lograra cubrir todas las necesidades educativas especiales, sino que se trataba de hacer un grupo específico según diagnósticos que tuvieran los niños y que requirieran un apoyo extra con esta profesional que los atendía en su sala de atención y les brindaba esta atención complementaria a lo que hacía el equipo psicosocial, pero claro eran las educadoras que estaban a cargo de hacer las tareas, ver los trabajos, trasladar a las niñas y si lo que se utiliza mucho en la residencia son los voluntarios muchas veces, se recurre mucho a los voluntarios, en ese hogar por ejemplo de pedagogía, para clases extra si los niños requerían y el apoyo también de los colegios, los colegios generalmente tienen que tener conocimiento de que estos niños están en proceso de institucionalización, entonces también hay un apoyo extra en la comunicación en informarnos al equipo técnico en cómo están los niños, cómo se insertan, si requieren algo especial, sumándole los que no asisten porque hay un porcentaje sumamente alto en los niños que presentan o retraso escolar o deserción escolar en algunos casos entonces siempre va dependiendo de cada caso, si en X que tiene, son hogares colaboradores de Sename pero los dos pertenecen a fundaciones u organizaciones entonces ahí depende muchísimo de los recursos que tenga cada fundación en este caso, extra a lo que pueda aportar SENAME, entonces X efectivamente tiene muchos más ingresos lo que permitía tener un equipo más grande o lo que incluso alcanzó a generar la educadora diferencial que fue como un proyecto educativo que fue dentro de la residencia”.

-¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización de las prácticas pedagógicas?

D3: “Claro, siguiendo como la misma línea de diferenciar las residencias en base como a los recursos, se hace un poco de todo dentro de este espacio, la verdad es que se determina haciendo absolutamente de todo en función de apoyar y todos los que están dentro de la residencia finalmente terminan apoyando o las tareas o los recorte o a imprimir desde lo más puntual hasta lo más avanzado. En la primera residencia también había un espacio físico, muy pequeño, era prácticamente una oficina donde funcionaba esta psicopedagoga que era la que estaba a cargo y trabajaba con un grupo de voluntarios. Las dos residencias tenían la misma infraestructura, son residencias que trabajan por un sistema de casa no es un espacio común, los niños viven repartidos en estas casas alrededor 8 o 10 niños, pensando que en una eran alrededor de 70 en el otro llegaron a ser como 100, igual son muchos niños y hay una educadora que prácticamente vive con ellos, entonces es quien puede tener más conocimiento, respecto al día a día de los colegios de los niños, en el primer hogar por ejemplo se intentó trabajar y centralizar como a todos en dos colegios que físicamente estaban cerca por que a diferencia del segundo no había movilización entonces las tías tenían que ir a dejar a los niños y se optó por un colegio municipal que era el que tenía a casi todas las niñas y otro que trabajaba como de pre básica y donde estaban las niñas más pequeñas. En el primer hogar, claro, todo era a través de donaciones, la mayoría del material, de las impresoras, los computadores, pero no habían muchos, en el segundo sí, tenían esta casa educativa, que era bastante grande, era una casa completa, con dos pisos, con distintas salas y los niños también en su espacio tenían acceso a un computador, a una impresora en algún momento, podían imprimir en el espacio de las oficinas del equipo técnico, entonces, pero ese es como el mayor equipo humano disponible y desde los insumos que se pueden obtener, si, también había acceso a otras instancias como más “comunales” dependiendo de lo que tuviera cada comuna, de otro tipo de espacio más recreativos, pero también, bueno son mínimos”.

-Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a Niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

D3: “Mencionar como a nivel más general, que tenemos que considerar que los niños que ingresan a residencia han vivido situaciones de vulneración extremadamente graves, o sea es como la última instancia desde la vulneración de derechos, entonces generalmente vienen con un nivel de daño en distintas áreas y una de ellas obviamente es la del aprendizaje, entonces, por eso como yo les mencionaba en algún momento, presentaban un rezago escolar, porque, por ejemplo pensemos en familias más negligentes, que no cumplían con ese rol, no asistían al colegio, entonces nosotros ya recibíamos a los niños con un montón de dificultades que después nosotros teníamos que evaluar en qué condiciones llegaban y de ahí ir viendo qué tipo de atención podían ir requiriendo. Nosotros en las dos residencias, teníamos el equipo técnico que era psicosocial principalmente, atenciones psicológicas, sociales con las familias, tienen acceso a psiquiatra, a neurólogo, pero todo fuera de la residencia y ahí también depende un poco como de los recursos del hogar, o sea en el primer hogar era solo servicio público y en el segundo X, podíamos tener acceso a atenciones particulares o pagadas”.

-En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

D3: “Claro lo que se intenta hacer desde las residencias es sacar este estigma respecto a los niños que están institucionalizados y por eso se trabaja con colegios también externos, porque la mayoría de las residencias ya sea de administración directa de SENAME o colaboradoras, no tiene sistemas educativos dentro a no ser que trabajen con otro tipo de complejidades, otro tipo de diagnóstico, otro perfil de niños, pero generalmente se trabaja con colegios que estén afuera porque se intenta que ellos también vivan la vida lo más normal posible y eso contempla ir a un colegio que esté inserto en la comuna o a otra comuna o de acuerdo a las necesidades que presente cada niño, pero si yo creo que una de las desventajas y una de las mayores barreras que nos topábamos era que muchas veces los de los colegios no están preparados para comprender el nivel de daño de estos niños entonces las primeras acciones que ocurrían eran acciones más, de

suspensiones, de expulsiones, de cancelaciones de matrícula, entonces tenía que ver detrás como un trabajo de apoyo, siempre entregándoles los diagnósticos que se realizaban, informes de los psicólogos en función como de responder un poco a lo que cada niño necesita, pero claro, también ahí nos topábamos con eso, con una barrera enorme en ese sentido, nosotros, muchas veces los niños asistían a clase y no llevaban ni media hora y ya los querían devolver para la casa, entonces nosotros cuestionábamos un montón ese tema, porque un niño que esté con una familia no van a llamar todos los días a su mamá para que a las 9:30 de la mañana lo vayan a retirar y que con los niños que estaban en una residencia eso pasa pero como completamente, entonces es súper complejo hay que hacer un trabajo también como de harta socio educación respecto a los chiquillos que quieren, a que puedan cambiar sus formas de evaluar si es necesario, si el niño tiene otras habilidades y otras destrezas potenciar esas, que permanezcan, que los entiendan, que los esperen, a nosotros nos pasaba que teníamos niños que producto de todas sus vivencias no podían, les costaba un montón poder quedarse en clases, no podían estar todas las horas, pero con los colegios que lográbamos hacer un trabajo como en conjunto veíamos resultados más positivos.

Agregar una cosa, porque como a mí me tocó ver cómo estas dos realidades, el primer hogar en el que yo trabajaba estaba en la comuna de la Pintana, cercano a una población súper compleja que era el Castillo, yo vi la diferencia de trabajar con estos colegios versus fundación X que estaba en una comuna que es Macul, entonces, había y trabajábamos con muchos colegios particulares o particulares subvencionados, pero ver cómo ese cambio en la disposición, porque en el primer hogar los profesores no tenían y los colegios no tenían esta negatividad respecto a recibir a los niños y mantenerlos las horas que correspondían y en el fondo brindarles lo que le brindaban a todos los otros niños, porque los otros niños tenían un perfil sumamente similar al que tenían las niñas que iban de nuestro hogar. En cambio, en estos otros colegio pasaba, que ni siquiera era que no hubieran situaciones de vulneración si hay un montón de otros programas ambulatorios, quizás no son residenciales, pero vulneración de derechos en Macul y en todas las comunas existe súper elevando. Entonces, claro desde la visión y lo que entrega un proyecto educativo es súper complejo, porque también nosotros vimos la diferencia por ejemplo de buscar

otros colegios que eran particulares, algunos que eran pagados y eran caros , pero tenían otra forma de trabajo completamente distintas y que si se adecuaba un montón a los niños nuestros, con otro tipo de actividades, con más talleres, con cosas distintas y ellos si funcionaban ahí, entonces ahí podíamos ver cómo un poco si depende del espacio escolar el cómo estos niños se integren y se mantengan en estos colegios”.

E1: Dentro de la misma pregunta, no se si usted pueda identificar, en caso de que se evidenciara, alguna debilidad como en el apoyo que se entregaba a los niños en las residencias que ustedes estaban.

D3: “O sea yo creo que uno de los factores que ya he mencionado varias veces, es la cantidad de profesionales para la cantidad de niños, o sea es imposible que uno a dos profesionales o un par de voluntarios logren suplir lo que debiese existir para cada niño, o sea, si se hace un diagnóstico y una cantidad de niños requiere de un apoyo extra debiese existir una cantidad de profesionales para esos niños. Pero es lo mismo que pasa desde el área psicosocial, o sea la cantidad de niños que atiende un psicólogo, la cantidad de niños que atiende un trabajador social o la cantidad de familias que atiende es más o menos lo mismo, se intenta hacer lo mejor posible de acuerdo a los recursos y a lo que se dispone pero yo creo que esa es una de las mayores falencias, efectivamente en situaciones en que, había que hacer cosas tan simples como ir a levanta a los niños en la mañana para que fueran al colegio, piensa tu que se intenta que los educadores de trato directo sean un referente significativo, de apego y que estén presentes, pero nunca dan a bastos porque además también son rotativos, entonces ahí el equipo técnico empieza a suplir otra parte y desde lo afectivo no hay nadie más, o sea hay muchos niños que están en abandono, no hay nadie que los motive en el área escolar a que tengan un logro, a que tengan una buena nota, entonces, claro, yo creo que el equipo técnico se hace muy poco para todo lo que se requiere en estos espacios”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

D3: “Ahí podemos hacer como, varias diferencias, por ejemplo, si hablamos de las educadoras de trato directo es complejo porque tampoco se requiere un nivel de especialización para ser educadora de trato directo, entonces ahí, un poco, nos teníamos que adecuar a la realidad de cada educadora, o sea, piensa tú, que si una educadora no conoce ciertos contenidos era súper complejo que pudiera ayudar a un niño a desarrollar una tarea así muy puntual. Desde mi rol, yo creo que fue fundamental un trabajo que no he mencionado pero que sí hicimos, que fue que la Educadora Diferencial se incorporó, nosotras teníamos un programa que era de re vinculación familiar, que es cuando los niños, nosotras generamos un trabajo con las familias para que los niños vuelvan a vivir con sus familias, los niños que están como preparados y las familias obviamente que están preparadas para volver a recibirlos, y en ese proceso se incorporó a la educadora diferencial en cosas muy básicas y mínimas, respecto al trabajo familiar para que las familias comprendieran las necesidades de sus hijos, para que comprendieran las condiciones que tenían que haber en la casa, porque eran como los factores que más los estresaba y que posiblemente podrían terminar en una situación de maltrato, era el hacer las tareas, el que les fuera mal en el colegio, el que se descompensara, entonces el generar este trabajo en conjunto desde lo psicosocial más el área de ella fue súper favorable, la educadora diferencial participaba en las visitas de cuando íbamos a las casas, en donde íbamos a ver y hacer un seguimiento de cómo estaban los niños, sobre todo de explicarles al colegio, porque ahí los niños volvían al colegio donde los matriculara su familia, entonces volver a hacer un trabajo con esos colegios, para que también hicieran un seguimiento y un monitoreo para que también no volviera a ocurrir una situación de vulneración de derechos”.

-Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?

¿De qué manera es esta?

D3: “Yo creo que igual nos dividíamos un poco las funciones, por qué parte del rol nuestro psicosocial, cada niño tenía una dupla psicosocial y dentro de nuestras funciones el trabajo se dividía en una intervención individual, que era con el niño específicamente, una familiar y una comunitaria, dentro de la intervención comunitaria nosotros teníamos que tener coordinaciones, no solo coordinaciones, sino que se esperaba un trabajo en red con instituciones de salud e instituciones escolares. Nosotros generalmente realizábamos un trabajo más con las duplas psicosociales de los colegios y en otro caso con los profesores jefe, sobre todo los psicólogos porque requieren como todo el insumo de cómo el niño se va adaptando, cómo se integra, que va generando las crisis, más allá como desde las notas, la asistencia u otras cosas. De ahí claro existía todo este otro apoyo, porque cuando la educadora diferencial se integró queda como toda esta función de coordinación también como a cargo de esta área educativa y ahí también lo complementábamos con las educadoras de trato directo, teníamos una especie de filtro, entonces si habían reuniones de apoderados donde podía asistir la educadora, asistía la educadora, habían otras reuniones de coordinaciones en red, que podía asistir el equipo técnico, o sea la dupla psicosocial, otras instancias donde podía asistir la educadora diferencial y ahí nos íbamos dividiendo algunas funciones”.

- ¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y jóvenes en la escuela/liceo/jardín?

D3: “En el primer hogar que yo estuve la función de apoderado la cumplía la educadora de trato directo y todo el filtro lo tenía que hacer ella respecto a situaciones puntuales más graves que podían ocurrir y que tenían que ser reportadas a las duplas y así trabajamos un poco, nosotras teníamos reuniones donde nos iban reportando situaciones o cuando volvían de las reuniones, porque ahí sí que no se daba abasto, o sea puedes tener una coordinación con el colegio, que te identifique, coordinarse por correo electrónico, pero ir a todas las reuniones de todos los niños a parte que siempre son los mismos días en los mismos horarios, entonces era imposible. En el

segundo hogar, también como mencionaba eran un poco divididas las funciones, o sea habían colegios que podían acceder a que desde la aldea se fuera una vez al mes por la cantidad de niños que tuviera o en otros casos, es que piensa tú lo que más pasa es que llamen al apoderado, o sea acá no hay otro apoderado, no hay familiar, los casos de los niños que estaban por irse de la aldea si podíamos en el fondo, empezar a que ellos asumieran alguna responsabilidad también guiados por nosotros, pero no tenemos otra figura del apoderado que no sean los mismos que he nombrado”.

-Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

D3: “Claro, o sea, cuando está este organismo que es colaborador de SENAME puede pertenecer a una fundación o a una organización, ahí también depende, por ejemplo el primer hogar en el que yo trabajé pertenecía a una área, como de una iglesia cristiana, entonces el enfoque que tenía esta residencia podía tener otro foco, distinto al que puede tener X SOS que es una institución internacional, que tiene un montón de residencias, pero claro, cuando se hace la postulación para adjudicarse como el proyecto y en el fondo trabajar con SENAME, tu puedes presentar el proyecto con la cantidad de profesionales y el equipo técnico que tú quieras, entonces podrías prescindir del área de educación completamente y presentar un área psicosocial y que con lo que te quede de dinero presentar un psiquiatra por ejemplo o lo que pasa mucho es que los educadores diferenciales, los psicopedagogos o el encargado como de educación parte con menos jornada, por ejemplo en los dos lugares me pasó lo mismo, cuando yo llegué al primer hogar era un profesor el que estaba a cargo del área educativa media jornada, luego se cambió por una psicopedagoga media jornada y luego en el tiempo cuando se va intentando como instalar este proyecto educativo se dan cuenta de lo necesario que es, que no es en el fondo

como un apoyo extra sino que se requiere para poder suplir en el fondo todos los derechos de los niños que viven dentro de estas residencias, entonces claro ahí depende un poco como de los recursos volviendo un poco a los recursos que tenía cada uno y como vaya a administrar estos recursos. Entonces si en algunos casos tienen una cantidad de niños y la cantidad de niños requiere una cantidad de profesionales los primeros que van a estar son las duplas psicosociales, por qué es lo que exige SENAME que haya por la cantidad de niños y ahí todo lo extra claro lo van administrando un poco según el criterio y experiencia que tenga cada uno, entonces ahí es un poco claro como dicen ustedes es un poco ambiguo porque tampoco hay un financiamiento destinado como de parte de SENAME extra sino que todo sale de la misma subvención. Haciendo la diferencia, es súper abismante si uno ve los nuevos sistemas residenciales con los que está trabajando o está transformando SENAME y la cantidad de equipo técnico que hay a disposición con menos cantidad de niños es abismante en relación a lo que hay en estas otras residencias que son la mayoría, o sea SENAME hoy tiene tres centros que son de administración directa de ellos, que son los que están transformando en estas otras casas, pero con una cantidad de equipo técnico, el doble o el triple que residencias que atienden casi cien niños, entonces obviamente las residencias lo que tienen que hacer después es ir bajando la cantidad de niños porque no les alcanza el financiamiento, piensa tu que no solo está este apoyo técnico sino que además está cubrir las necesidades básicas, está la alimentación, el vestuario, la casa, la infraestructura, otras cosas que hay que también costear con la misma subvención, entonces, claro ahí hay también como bastantes diferencias, mientras más equipo haya yo creo que es mejor la intervención que se puede realizar pero se requieren más recursos en estas residencias. Yo creo que deberían existir dos opciones, una podría ser que existan las educadoras de trato directo más especializados y que asuman esta área desde el apoyo que ellos les pueden brindar a los niños o la otra opción es tener equipos o sea dentro del equipo técnico un equipo educativo con más profesionales, que le puedan brindar como este mismo apoyo, pero nuevamente nos devolvemos un poco como a los recursos, o sea, los sueldos que tienen los educadores de trato directo en los organismos colaboradores son súper bajos, entonces, el nivel de postulación que va a llegar o el perfil de educadores que va a llegar tampoco permite generar más expectativas o

brindar u otorgarle a ellos más responsabilidades de las que ya tienen que es cuidar 24/7, o sea ahí es donde habría que evaluar bien qué es lo que más se requiere, porque puede el mismo educador tener un montón de habilidades, especializaciones, pero también es el que está viviendo ahí a diario, que tiene que realizar un montón de actividades, despertarlos, cuidarlos, muchas veces no dormir bien entonces también si quizás se les delega a ellos mayor responsabilidad también es más complejo como en lo cotidiano y en el día a día. En cambio, si hubiera un equipo en donde le puedan brindar la atención que los niños necesitan dentro de la misma residencia creo que se podrían subsanar como algunas de las necesidades que ahí tienen los niños”.

Anexo N°4, Consentimientos Informados y Entrevistas a Funcionarios/as



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	29/03/21
Nombre	Michelle Olguín
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Residencia Nuestra señora de Guadalupe
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	1 año (2019)
Labor	Trabajadora Social

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede expresarse

con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Michelle Olguín, Rut: 19753752-3 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Michelle Olguín 19753752-3

Nombre y RUT

Preguntas:

- Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

F1: “Para mí el apoyo educativo sería, el que se le entrega al niño, con respecto a las tareas que tiene que hacer en la escuela. Además de un apoyo integral que se les pueda entregar en un área que se discute, ya sea lenguaje, matemáticas, etc.”.

Entrevistadora 1: Cabe mencionar que todas las preguntas de esta primera parte, son desde tu experiencia.

- Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

F1: “En base a mi experiencia del hogar de menores que estuve, por sí un apoyo escolar a los niños después de la escuela, no existe como tal. Por ejemplo, no es que exista una psicopedagoga o una pedagoga general que los ayude. Si no que las practicantes de trabajo social, eran las que ayudaban a los niños. Bueno y era así porque debe existir dinero, como una subvención digámoslo así, para esa clase de ayuda a los niños. Entonces como lo que utilizaban era utilizar a las practicantes, es decir si las practicantes están, vamos a utilizar a las practicantes. Aunque en el último tiempo, pero fue por un período súper corto. Que contrataron a una estudiante de psicología, para que los ayudaran. Porque igual, eran 20 niños y algunos estaban teniendo muy mal rendimiento escolar, por eso la contrataron a ella. Pero aun así no fue suficiente”.

-¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y adolescentes de las residencias?

F1: “Para los niños y niñas, antes de la pandemia, utilizaban mucho los practicantes, los practicantes de trabajo social eran las que estaban encargadas de cierto modo de hacer las tareas, ayudar para hacer los trabajos. Yo igual note eso en el hogar, de que había una deficiencia muy grande, en el tema de preocupación escolar del niño, porque no había. Igual era normal porque

eran muy pocos funcionarios para tantos niños, entonces no sé si 3 niños tenían que llevar una maqueta del sistema solar, lo más probable es que uno de ellos no la fuera a llevar, o 3 simplemente no la llevaban. Porque no hay un buen apoyo para ellos en sí, en ese aspecto”.

- ¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización de las prácticas pedagógicas?

F1: “Al menos en el hogar, lo que yo pude percibir es que se utilizaba una pequeña salita, que era no sé, por ejemplo, íbamos las trabajadoras sociales, iba la psicóloga. Que el hogar había facilitado una pequeña salita con una mesita, con cuadernos, donde ellos iban y podían realizar sus tareas, pero como dije las tareas las hacían solos, o bueno en algunos casos con los practicantes. No era como que habían contratado a una pedagoga para poder hacerlo. Bueno y ahí se podía dar espacio, porque tampoco había otro espacio para poder trabajar. Era una salita que fue como multiusos”.

-Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a Niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

F1: “En base a mi experiencia, había niños que sí tenían dificultades y a ellos no se les prestaba una atención especial. Ellos tenían que hacer todo, como todos los niños tenían que hacer las tareas, solos, las practicantes de trabajadora social tenían que ayudarlos a veces. Bueno y ahí lo que yo siento que les faltó mucho, si fue un apoyo pedagógico. Pero no de la escuela, si no interna, uno desde el hogar. Porque a pesar de que las profesoras, siento yo que ellas trataban de dar mucho por los niños, para que aprendieran, para que se les pudieran facilitar las cosas al hogar, porque claro entienden su situación no era suficiente, y aun así no era suficiente. Porque claro en el colegio estaban bien podríamos decir, pero les mandaban cosas para la casa y no rendían con las tareas que les mandaban”.

-En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

Entrevistadora 1: Bueno es lo que nos estabas comentando la verdad.

F1: “Claro. Algo que yo también me fije en los niños, es que ellos al llegar a la casa, sentían como desmotivación, podría decir de una manera, por la escuela en la casa, que sería el hogar en este caso, porque no sentían en el apoyo, no tenían la ayuda por ejemplo si no estaban los practicantes. Entonces claramente una ventaja sería si estuviera el apoyo pedagógico sería, que se sintieran apoyados, que eso es lo otro, al no tener el apoyo se sentían como que no podían hacer las cosas. A mí me decían es que yo soy tonto, y yo le decía no eres tonto tú puedes. Y claro las desventajas es prácticamente todo lo que nombré, que es lo que yo pude evidenciar”.

Entrevistadora 1: La verdad es que es súper complicado trabajar en las residencias.

F1: “Lo máximo y es frustrante, muy frustrante”.

Entrevistadora 1: sí, demasiado.

F1: “A mí me hubiese gustado hacer miles de cosas más, y no se puede hacer de todo lamentablemente”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

F1: “Si la verdad, es que sí. Incluso nosotras como trabajadoras sociales, ayudamos a organizar horarios, organizamos talleres, organizamos programas, organizamos varias cosas para que los

niños, unos se motivaron con los estudios porque de verdad la desmotivación era mucha, se sentían tontos, que no sabían. Por lo menos el año en que estuve ahí, vi mejoras de los chiquillos, porque ellos llegaban de la escuela por ejemplo y ellos no decían si tenían tarea, si tenían nada. En cambio, ellos al ver una pequeña preocupación de alguien que le preguntaba por las tareas, de que hiciste las tareas, que te falta. Bueno eso también, al no haber recursos, no sé, que les imprimieran cosas, que les compraran cartulinas, entonces nosotras empezamos a hacer todas esas cosas y los niños se empezaron a motivar, como oiga tía sabe que me falta la cartulina, y nosotros se la compramos, u oiga tía sabe que quiero dibujar y nosotras íbamos y le sacábamos. Entonces desde mi experiencia, si con las herramientas técnicas que puede utilizar de mi profesión como, a través de la empatía, la fenomenología, etc. Si, funcionó el tema un poco de la motivación hacia la escuela. Ahora no sé cómo estarán las cosas también con pandemia”.

- Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

F1: “No. La comunicación por ejemplo entre la escuela y el hogar, la residencia, no era para nada fluida. No era fluida, porque también en la residencia donde yo estuve había solamente 4 personas a cargo, entonces la comunicación de 20 niños a un grupo tan reducido era muy complicado. De hecho, las practicantes se hacían cargo de alguna manera de los niños en ese ámbito, yendo a reuniones, hablando con profesores para informarle, no sé al director de lo que está pasando con cada uno, y más que nada no encuentro que el hogar haya sido malo, de que no se quiso hacer algo. Si no que faltaban recursos y ese era el problema, porque si hubiesen tenido, insisto hubieran tenido más recursos, hubieran contratado. Incluso estaban tratando de hacer una campaña para eso, para juntar más recursos y buscar una psicopedagoga o una pedagoga para que los ayudará, porque era una deficiencia muy, muy grande en el hogar el tema de la educación que se da en la casa podríamos decir”.

Entrevistadora 1: es decir que ellos sí eran conscientes de que era una dificultad no contar con alguien especializado en esa área, dentro del hogar, ya que si estaban pendientes buscando recursos.

F1: “Exacto, ellos estaban conscientes de que estaba deficiente, bueno por lo mismo ellos agradecen mucho a las practicantes que los ayudaban, que eran como él por mientras. Ahora la verdad no sé cómo estarán funcionando las cosas ahí, pero ellos estaban muy conscientes de que era una deficiencia muy grande en el hogar, y de que necesitaban ayuda”.

-¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y jóvenes en la escuela/liceo/jardín?

F1: “El director del hogar y la trabajadora social, son los apoderados de los niños”.

Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

F1: “Si, por supuesto. Obvio que debería existir ese apoyo, porque bueno el hogar a pesar de que el hogar tenía una preocupación, desde Sename, yo también lo vi, no existe, no hay una preocupación por los niños por si van o no al colegio, por si los ayudan o no los ayudan. Entonces que sea una ley, una normativa pedagógica seria excelente, porque lamentablemente en nuestro sistema si no se obliga, no lo hacen, los hogares no lo van a hacer, las residencias no lo van a hacer. Y también ayudaría a la calidad de vida de los niños, porque en lo que yo he visto la educación si mejora la calidad de vida de los niños para su futuro”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	30 de marzo del 2021
Nombre	Ana Farmer Rubio
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	OCAS.
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	Mediados del 2017 y 2018
Labor	Coordinadora Educadoras Trato Directo

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede expresarse

con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Ana Farmer Rubio, Rut: 15.934.195-K autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Ana Farmer Rubio Rut: 15.934.195-K

Nombre y RUT

Preguntas:

-Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

F2.: “Qué entiendo por apoyo educativo, eeh bueno entiendo que no solamente tiene que ver con aspectos individuales, sino que aspectos más generalizados, para mí la educación no es solamente aprender el abecedario desde niño y los números, si no también deberíamos tener un sentido de la educación mucho más amplia que esos conocimientos o los valores, o aspectos que se nos han inculcado mucho desde lo educativo, digamos como la educación parte por casa o la educación en el colegio siento que nos falta la colectividad para hablar como de lo educativo. para mi es algo mucho más amplio y tiene que ver con esto que para mí debe englobar no solamente como te digo cómo comportarse frente a ciertas cosas, sino que además tener conciencia desde pequeño la imitación, encuentro que desde niños deberíamos imitar, encuentro que eso es fundamental y eso como principalmente, imitar conductas imitar palabras imitar movimientos. Eso siento que lo educativo está muy enfocado como a transmitir verbalmente y se deja de lado de cierta manera el observar por parte de los niños. ¿Cuál es el concepto que ocupan ustedes?”

Entrevistadora 3: Apoyo educativo

F2: “Bueno, como apoyo educativo yo creo que es importante como salirse de esta forma como de transmitir lo educativo y que se debiese dejar más observar, siento que se ocupa mucho el indicar como hacer las cosas, como decirlas y cómo comportarse. es como, no sé por ejemplo estoy pensando en el colegio, se nos enseña a tener buenos hábitos pero vemos a la profesora que es gritona o el profesor que no tiene paciencia, o en la casa lo mismo, yo que soy mamá y a veces quiero inculcar ciertos hábitos educativos o apoyar en ciertos ámbitos a mi hija y termino haciendo todo lo contrario entre lo que yo verbalizo y lo que hago, que es algo sumamente difícil, con el contexto pandemia es mucho peor, como poder transmitir todo lo que uno quisiera

y fuera de manera imitativa es difícil la verdad y bueno dentro de todo eso está lo que es valórico, lo moral, el comportamiento yo como mama, bueno creo que mi generación de mamá, y en mi entorno el apoyo educativo es muy transgresor y cómo decirlo subversivo a veces en mi caso, estamos tratando de salir de ciertos patrones que nos inculcaron tantos como sociedad y que uno está tratando de transformar todo eso con una sutileza y cuidado extremo, por ejemplo me pasa con mi hija con el tema de los carabineros, los pacos, mi hija me escucha decir paco y coincide la palabra paco y la tiene súper integrada que los pacos son malos, a pesar de que están ahí para apoyarnos ayudarnos en caso de una emergencia y si también le digo hacen esto y esto otro pero finalmente mira lo que son, claro para nosotros hubiese sido terrible cuando chicos haber recibido esa educación de parte de nuestros papás para esa época porque también habían otros comportamientos, más tabúes y un montón de cosas, siento que el apoyo que les entregamos a nuestros hijos tiene que ser en consecuencia a cómo somos los papás y eso de manera transversal, o sea a mí me pasa que en el colegio que va hay cosas que no me gustan y ahí como diálogo con eso. Bueno y otros aspectos como más básicos que yo creo que siempre van a estar como latente, el cuidado del cuerpo, el hábito de higiene y un montón de cosas que no pasan de moda por así decirlo, como que siempre debiesen estar del autocuidado del cuerpo y aspectos de esa categoría”.

-Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

F2: “Apoyo escolar, a ver, había una psicopedagoga, la verdad que no hacía mucho, debo reconocerlo, no hacía mucho no porque no quisiera si no que los recursos que habían en el hogar, la psicopedagoga era para el hogar de niñas y de niños, y había una psicopedagoga para ambas residencias y obviamente en tiempo para la cantidad de niños no rendía y la verdad que cuesta mucho también me pongo en los zapatos de la psicopedagoga, de la disposición de los niños del quehacer en el ámbito educativo escolar, son muy pocos los niños que quieren acceder y ahí yo diría que la psicopedagoga y las psicólogas carecen de herramientas para estimular lo educativo, la psicopedagoga llegaba no me recuerdo si era día por medio o dos veces a la semana, pero

ponte tú que era lunes miércoles y viernes o martes y jueves y el otro día estaba en el hogar de niñas y era como revisar los cuadernos y ver los temas que tenían en el colegio y eso en conjunto con los educadores porque cada educador era tutor de una cierta cantidad de niños, nosotros llegamos a tener en el hogar la capacidad límite que eran 25 niños por la residencia y teníamos 4 educadores de día, porque los de día eran tutores, los de noche no podían ser tutores, entonces teníamos 4 educadores con 6 niños, a veces pasaba y pasa mucho que faltaba el educador número tres y número cuatro y al final ese niño quedaba sin tutor, entonces a veces no había ni siquiera la instancia de traspasar esa información a otro tutor oye hazte cargo de esto en lo educativo, como que se dejaba muy en el hogar, como que era el último de la cadena, el último eslabón era lo educativo, siempre era prioridad el tema de salud, a ese niño si le faltaba el tutor había que buscar inmediatamente un reemplazante para que fuera otro tutor a acompañarlo por ejemplo al dentista, traumatólogo o al psiquiatra. Entonces en lo educativo costaba mucho establecer una rutina, habían niños que llegaban a colegios nuevos entonces había que adaptarlos a esos colegios, habían niños que no tenían colegio que estaban en la casa, entonces era sumamente complejo en lo educativo, habían niños que no sabían leer, habían niños que estaban en segundo medio y no se sabían las tablas, entonces venían con un arrastre de desinformación de no hábitos que cuando llegaban era como una carrera perdida, por que como un niño que estaba en segundo medio como empiezas a inculcarle o a repasar todas las materias que ni las aprendió, entonces hay también que contextualizar también que la mayoría de los educadores que son educadores de trato directo son educadores que terminaron cuarto medio o no tienen la vocación ni la capacidad ni el conocimiento para enseñar a mi como mamá soy profesional, soy socióloga y todo pero de repente no sé cómo enseñar ciertas cosas, si tú me dices ahora en pandemia enséñale a tu hija a leer no sabría cuál es la herramienta más factible para enseñar m con a ma no sé si están en esa etapa en el colegio o con otro tipo de metodología”.

“Entonces en el apoyo académico si no era un experto que en este caso era la psicopedagoga, que como te digo era muy poco el tiempo que le dedicaba a un niño a la semana era como en verdad un trámite para la psicopedagoga y para el niño era un trámite. No sé si respondí la pregunta,

pero en el fondo lo que te quiero decir es que en el contexto de residencia la mayoría, entender que los educadores no tienen la capacidad para enseñar o transmitir lo del colegio, había que estar haciendo maniobras y malabares como para enseñarles, enseñarle hábitos porque como te digo muchos niños no acceden a querer estudiar, o sea ya vienen del colegio cansados y después llegar a la casa, a la mayoría no le daban tareas, a los más grandes le daban como cosas de investigación, como una maqueta los educadores les ayudaban, o si había que hacer un experimento les ayudaban o en la compra de materiales en ese aspecto nunca hubo carencia, pero si era un tema que no se tomaba mucho en cuenta la verdad”.

-¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y jóvenes del hogar de menores?

Entrevistadora 3: Usted nos mencionaba los tutores, esa es la principal manera

F2: “Bueno como te contaba, en esa residencia habían niños, todos estaban en distintos colegios, había un grupo de niños que tenían problemas como trastornos de aprendizajes iban a Coanil en la legua, entonces había un grupito que no eran más de 6 y tenían que ir a Coanil y ellos los mandaban sin tarea, siempre con ese sentido nos aliviaban mucho la pega, si había una comunicación directa de coanil entre la directiva, la psicopedagoga o a mí, nos llegaban los correos, si es que había que llevar materiales o ir disfrazados de alguna cosa, pero los otros niños era como cualquier niño, entonces llegaba a la casa, tienes tarea sí o no a veces no había cómo saber si habían, porque algunos no escribían nada, algunos apenas iban con el cuaderno y pareciera que la exigencia de los colegios no es la misma, esa es una opinión sumamente subjetiva mía, no es objetiva, pero yo creo que los colegios tampoco como que los profesores tratan a los niños por igual, entonces tienen un trato distinto, la mayoría estaba en pie también, entonces el pie se encarga de solventar la mayor cantidad posible de contenido para hacerlo en el colegio. pero como te digo llegaban con muy pocas tareas y pocas actividades, y cuando había actividades se hacían con el tutor y se hacía en el plano de distensión que era tipo 5 o seis de la tarde, pero no era un hábito, no era que todos los días llegaban con tareas o similar, sino que era

de repente. yo me acuerdo que en el hogar yo me acuerdo que cuando yo llegue yo transforme varias cosas habían libros arrumbados que llegaban de donación y no había una biblioteca y no había incentivo a leer entonces yo arme una biblioteca pero los niños no leían, los que leían eran los más chiquititos que hacían como que leían entonces los más grandes que ya habían vivido una vida de mierda que no tenían hábitos de nada o sea leer un libro era lo último que querían hacer o sea que aburrido pásame una Tablet, pero los chiquititos de hecho en esa época mi ex pareja trabajaba en una librería y yo los llevaba a que fueran a ver libros y les compraba libros desde mi bolsillo intentando incentivar la lectura y obviamente por ejemplo estaba NIÑO X que era súper curioso e inquieto y buscaba el libro con más ilustraciones y trambolico y él tenía problemas de visión y le intentaba ayudar a buscar libros con la letra más grande y que se yo y ahí trataba un poco de inculcar la lectura pero finalmente algo que me llamó mucho la atención es que los niños no se arraigan a nada como que nada los contenta ni estimula eran muy pocas actividades que podías sostener en el tiempo y te dieras cuenta que este niño tuviera habilidades para esto, pareciera que constantemente quieren moverse saber y aprender pero pareciera que no tienen continuidad y pareciera que no está este hábito constante como desde la institución, desde la directiva o yo como coordinadora que lo quise hacer y todo, pero yo no tuve apoyo de los educadores, yo les decía incentiven la lectura y ellos decían ya si y ahí quedaba, o lean un cuento los educadores de noche, yo me iba tarde trataba de irme en el horario que me encontraba con los del turno de la noche, oye están estos libros y todo pero era obvio que no les iban a leer a los niños, onda de hacer una lectura de cuentos en la noche, por más que yo lo dejaba indicado, era chipe libre en la noche. Ahí también va el tema de la motivación o el interés que tengan de verdad los educadores, los educadores que llegaban eran muy pocos los que venían con la necesidad o las ganas de querer hacer algo con los niños la verdad que todos los que llegan ahí es porque quedaron sin pega o no tienen otra pega que hacer o como te digo había tías que eran las más antiguas que llevaban mucho año en la residencia y apenas tenían cuarto medio y en verdad no les interesaba comentar nada, hacen su pega lo que tenían que hacer a diario y ya chao, pero eso principalmente entonces es difícil cuando yo llegué era súper nueva en esto y quería hacerlas todas y te vas dando cuenta que no tenía apoyo y que los niños tampoco tienen real interés,

quizás los más chiquititos puedan tener interés por que están recién formando su psiquis están abiertos al mundo distinto a niños de 12 años que han pasado toda su vida bajo la violencia, bajo estas condiciones de los niños de SENAME entonces no tienen mayor motivación de querer saber, cómo nunca se lo inculcaron entonces difícilmente un niño a los 12 años quiera investigar algo o leer algo o quiera no sé pareciera que nada les sorprendía esa es mi sensación que me viene después de trabajar mucho tiempo, como que no tenían ganas de nada, era súper triste eso. Cuando trabajé de noche yo si le leía cuentos en la noche y les encantaba porque era el momento de acurrucos, para mí eran todos hijos míos, entonces hacer dormir a un niño era como hacer dormir a mi hija entonces era fundamental leerle un cuento y era el rito, yo sabía que era la única con una prima que entro ahí y hacía lo mismo, pero no está el hábito no están las ganas, entonces difícilmente que los niños quisieran hacer algo”.

-¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización de las prácticas pedagógicas?

F2: “Mira la verdad que esa residencia no tenía espacios de nada, era una casa horrenda, cuando yo llegué era horrible, de hecho yo llegué y estaba en plena crisis la residencia de niños porque había pasado de ser una residencia de alta no me acuerdo el término rcp creo que se llama, no recuerdo la sigla el tema es que cuando yo entré era mixta en un principio iban niños que tenían consumo de drogas, que delinquen era una mezcla era horrible, estaba todo roto por que los niños rompían todo, eran más adolescentes y niños, de hecho creo que eran sólo adolescentes y cuando yo llegué había tres niños NIÑO X de seis años, un chico haitiano de 17 y niño x de 12 pero parecía de 15 y estaba pasando a una residencia de menor grado que no necesitaba una enfermera ni educadores 24/7, era de baja algo pero no recuerdo el término. Entonces cuando yo llegue no había espacio de nada, era una casa vieja que son estas casonas que dicen que se ocuparon en un momento de la dictadura como centros de tortura imagínate la energía de esa casa, toda fea, los colores feos, los vidrios rotos, o sea no habían espacios, eran piezas con camarotes de fierros, horrible, las luces horrible y la sala que más ocupaban los niños que era una sala de estar, grande

habían dos sillones horribles, había un rincón con juguetes de los cuales ninguno funcionaba, una tele un parlante y nada más. Había un pasillo que había un closet y cuando yo era educadora no tenía acceso a ese closet y ya cuando fui coordinadora tuve acceso a llaves por todos lados y me encuentro que había un closet lleno de dominios, de naipes de lápices, estaba la sala de la psicopedagoga con la psicóloga lleno de cosas para hacer manualidades y en la noche no dejaban nada, todo estaba guardado, entonces cuando fui coordinadora me atribuí el uso de esos espacios y dejarles actividades a los educadores para la noche dejándoles pinceles, témperas. Habían muchas donaciones de estos juegos como metrópolis, cosas así aunque los niños eran súper desordenados porque no tenían el hábito de cuidar o de guardar, se les regalaba algo y el juguete duraba muy poco porque el otro se los rompía o por que en verdad como te contaba anteriormente no tienen la necesidad de sus cosas, no tienen apego a nada, eran muy pocos los niños que cuidaban su mochila sus lápices, todo lo pierden, entonces como que te das cuenta que todo esto se repite del autocuidado, del cuidar mis cosas de pertenencia como que no lo tienen, entonces yo creo que lo que pasaba anteriormente sobre todo con los educadores de no insistir porque no tenían las herramientas tampoco de insistir para cambiar hábitos, entonces hacer un espacio de juegos para los niños menores de 10 años por ejemplo entonces ellos decían no para qué vamos a hacer eso, entonces hagamos una biblioteca, no para que si se roban los libros entonces no había biblioteca, cuando yo llegue no había espacio de nada, cuando fui coordinadora trate de hacer estos espacios y claro yo llegaba al otro día y no había nada, o lo habían botado, o lo habían tirado al techo o a la basura o desaparecen simplemente. En verano era la piscina, o la mesa de ping ponga que duraba muy poco, todo duraba muy poco, nada se protegía por que los educadores se aburrían de estar retando a cada rato, pero no habían muchos espacios y para hacer tareas había una sala especial pero no se ocupaba mucho la verdad, por esto que te digo de que actividades educativas no se veían en el hogar y bueno como te digo siempre era la psicopedagoga o los educadores que tenían el rol de eso”.

-Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a Niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

F2: “Bueno estaba la psicopedagogía, como te contaba anteriormente, que ella era la que tenía el rol de hacer las actividades con los niños educativa netamente ella, y si no alcanzaba en el horario que ella iba quedaba el educador con la tarea que se le indicaba desde el colegio. Los educadores eran los apoderados si había que ir a reunión iban ellos, normalmente por el horario no podían asistir a las reuniones sí que se hacía una reunión específica con los educadores o se mandaba un correo, los colegios se adecuaban a nosotros, muchas veces yo tuve que ir a buscar guías de hecho hubo un par de niños que los expulsaron y claro el último tiempo tenían que hacer todas las actividades en la casa, pasaban suspendidos o expulsados, suspendidos, entonces había que ir a buscar al colegio las guías, habían profesores amorosos y comprensivos y entendían que los niños se portan así y otros eran muy negativos a no entender que el comportamiento disruptivos que tenían en el colegio era a raíz de que eran niños con otras realidades, entonces tampoco era necesario andar gritando a todos los vientos que eran niños que no tienen papas y que vivían en hogar, no teníamos por qué transmitir eso más allá de quien los inscribía, el director o la jefa de utp, entonces era complejo el tema, son pocos los niños que lograban tener habilidad en lo educativo o interés”.

“Con un niño sordo del hogar, no había nadie capacitado con lengua de señas, a mí me ofrecieron ir a aprender el lenguaje de señas y pasó que no podía por el horario ya que era a las 9 de la mañana y era súper lejos, entonces la psicopedagoga no podía ir, la psicóloga tampoco podía ir entonces no había nadie que pudiera ir, entonces por suerte niño x tenía otro apoderado en el colegio que era la directora como su tutora también y ahí como que venía a reemplazar a los papás, entonces todo lo que era a lo educativo de niño x como que nos desvinculamos porque no teníamos herramientas para poder ayudarlo, así pasó con él y con otro chico que llego, niño x que lo tuvimos muy poco tiempo, pero era un chico que era ciego casi 100 por ciento, era sordo y tenía un problema mental no sé si un retraso, no sé las palabras que ocupan técnicamente, pero mira yo creo que hasta un perrito entendía más que él. cuando llego niño x que tenía cinco años que era hijo de una mujer con esquizofrenia y drogadicta, niño x buscaba todo lo que se movía lo tocaba, como la casa era horrible había cables que colgaban que yo no sé si eran de la luz con corriente o sin corriente y había que andar atrás de él por qué la capacidad cognitiva de él no

entendía ni siquiera el no, entonces era súper difícil estar con niño x y por suerte se pudo ir a un CREAD porque allá si podía tener un 24.7 había hasta que mudarlo, fue catastrófico cuando llegó el niño x , pero él no sé si iba al colegio, pero sí creo que iba a Coanil”.

“En resumen la residencia no tenía mucha responsabilidad con los niños en lo educativo, buscaban colegios específicos y delegaba la responsabilidad netamente entonces a lo más que hacíamos era prepararle un disfraz para Halloween o para el aniversario del colegio y cosas así y era más de Coanil de donde llegaba información, de los otros colegios no sé si los niños no participaban porque eso también, la comunicación entre colegio y residencia era súper escueta entonces asumen que el niño de 12 años transmite la información. Entonces, a veces, por ejemplo, X que iba en octavo, no participaba, o no tenía nada que hacer, o nos mentía, no se sabía. Entonces después, cuando iba el tutor cada 3 meses a las reuniones decía: “oye X, no hiciste esto, no hiciste esto otro”, cachai? Entonces como que es complejo por esto, por lo que te decía, el colegio no tiene porqué obviar y decir, “ah ya, este niño es SENAME, entonces vamos a tener un trato distinto con él”, no es la idea, pero finalmente no está este papá o tutor responsable del niño para que esté totalmente ocupado con su mente y alguien enfocado en ese niño, que actividades tiene que hacer, o como le está yendo en el rendimiento en el colegio, y ahí a veces yo me preguntaba está situación y me acuerdo que una vez pregunté y me dijeron “no, es la psicopedagoga que tiene que dialogar con eso”, después llegaba al colegio y no tenían idea quién era la psicopedagoga. Entonces ahí, mira me da lo mismo que salga mi nombre, pero en verdad, la psicopedagoga también era como nula, así como sinceramente, bien poca pega hacía, yo considero eso. Ahora de manera administrativa, no sé cuáles eran sus quehaceres en totalidad, pero yo siento que no estaban ni ahí, no les importaba el rendimiento de los niños, sí creo que a los niños se le evaluaba con otra escala de exigencia, entiendo que eso se hacía mucho, por ejemplo había un niño que estaba cuando yo dejé de trabajar ahí, con X, el entró a Inacap ahora, yo nunca he perdido el contacto con él, entonces, yo me acuerdo cuando él estaba en segundo, tuvo varios problemas de rendimiento, y ahí yo tomé el rol , fui apoderado, me autoproclamé apoderado junto con x, que es una educadora, un 7, y tratándolo como un hijo, así como ya, ponte las pilas, es tu futuro, motivándolo por ese lado, y ahora está estudiando. Entonces, por

suerte se fue al hogar X, que es un hogar que no se compara con el nivel de ingreso que tiene, los educadores son trabajadores sociales, entonces estamos hablando de otro caso. No es por desmerecer a la gente que llega tenía hasta 4to medio, que puede entregar mucho, pero una trabajadora social tiene otras herramientas, entonces, es totalmente distinto, por ejemplo, acá había una educadora que no sabía ni hablar, hablaba, más allá de la forma de hablar, hablaba mal, no sabía pronunciar palabras, o escribía con faltas de ortografía las planillas que tenían que llenar de información, entonces tú decías pucha que lata, porque podría hacer la pega bien, y da lo mismo que escribiera mal, pero hacía la pega mal, faltaba y más encima escribía mal, o sea que le puede transmitir a un niño que está aprendiendo a escribir. Entonces es complejo el tema, y como te decía en todos los aspectos era sumamente complejo”.

-En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

F2: “¿Ventajas, o sea como ventajas que hubiesen en el hogar donde yo trabajé?”

Entrevistadora 3: si, si es que se desarrollaba apoyo escolar qué ventajas traía eso y si es que no se desarrollaba apoyo escolar que desventajas traía la ausencia de este apoyo?

F: “O sea todo lo que te comentaba anteriormente para mí era prácticamente nulo el apoyo escolar que había, era muy vago, no había, entonces pasa eso yo creo que por ejemplo en el caso de X y otro ejemplo XX, XX tuvo una tutora y todos los fin de semanas se iba y la tutora no sé si era su psicóloga en un momento, no sé, como ya era mayor de edad no había programa de adopción si no que era su tutora y tenía el cuidado del fin de semana de él, yo creo que esa mujer hizo mucho para incentivar que el XX entrara a la universidad y todo, le fue horrible en la psu, él quería estudiar poco menos que enfermería, pero le dio con suerte cuatro y tanto pero sus ganas y garras de querer estudiar estaban pero ahí vino netamente de su tutora externa no creo que lo

haya tenido a raíz de los educadores o de la residencia que pudo haber incentivado eso. En el caso de X como te digo cuando estaba ahí yo creo que gran aporte hizo mi compañera y yo en motivarlo a que estudiara que sentara cabeza, que él no tenía a nadie iba a cumplir 18 y ahí se la iba a tener que ver el solo y también súper aspiraciones, quería estudiar derecho y no sé qué, y cosas así y entonces nosotras como que lo encuadramos y le dijimos oye, mira si quizás tú puedas ser un abogado pero mejor busquemos una carrera que no te provoque frustración en el camino porque no eres bueno para leer, no tienes disciplina, es difícil derecho quizás no te vaya a gustar pero en el fondo no le bajamos las ganas completa pero sí como que lo incentivamos a que no se frustrara a ser abogado pero que si estudiara técnico jurídico, entonces yo le dije que después de que estudiara esto y ya viera que tenía capacidades podía entrar a estudiar derecho, pero yo creo que el gran aporte fuimos nosotras y después el hogar al que se fue y su hermano era una lumbrera, porque su hermano estaba en el hogar x hace muchos años porque también estaba institucionalizado y era seco, el cabro tenía promedio 69 no sé en qué colegio iba tenía todas led de entrar a la universidad, y ahí yo creo que ahí va un poquito de genética, el contexto de vulnerabilidad, en que hay jóvenes que el ser humano en general podemos pasar traumas terribles y salir súper airoso de esos traumas y eso pasa en todo el orden de cosas entonces en el caso del hermano de X, era un caso súper específico no es la generalidad para nada y como te digo los más chicos, tenemos este problema de que no había apoyo académico entonces eso genera una desmotivación, una desmotivación no solamente a lo que es el colegio y después la universidad si no una desmotivación a todo o sea los niños a esa edad deberían tener ganas de curiosear de armar cosas de desarmar de jugar de investigar de buscar el bichito o algo pero ellos no tenían esa motivación o sea los niños salían al patio, a tirar piedras, a chutear la pelota tampoco habían áreas verdes si los llevábamos al parque ir con todos era terrible pero lo hacíamos, en el verano sobre todo con las educadoras de noche, yo los llevaba al parque a la plaza x y se tiraban por el trampolín pero no se para que vieran la calle a la gente para que tuvieran curiosidad por algo, pero pasan encerrados, es una cárcel, literalmente una cárcel, es lo mismo a lo que pasa en la cárcel, o sea si no teni, si no es una cárcel que tenga programa de inserción laboral de aprender escribir no sé, si no hay motivación lo más probable es que no va a

salir nada de ahí, no hay espacio, no hay motivación, no hay ganas no hay nada, esa es la verdad y obviamente eso va generar en un futuro, el no apoyo el que no haya espacio de nada va generar esta reproducción del niño abandonado, vulnerado, abusado después delincuente, después psicópata y no sé qué bla bla bla..., porque es una vida de mierda cachai? o sea yo cuando llegue ahí lo primero que pensé y dije así como que injusto estar obligado estar en un lugar que no está tu mama que no está tu abuela donde no hay nadie y obligado por no hacer nada, porque por último en la cárcel estas en la cárcel porque hiciste algo pero acá es como te toco vivir esa mierda no más, o sea imagínate esos niños después crecen recordando todo eso imagínate, son pocos los niños resilientes”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

F2: “No te entendí lo primero, ¿qué cosa?”

Entrevistadora 3: ¿que si considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes?

F2: “No, no habían, como te contaba anteriormente las herramientas que habían, mira yo creo que podían haber muchas herramientas porque yo soy de la idea que con pocas cosas uno puede hacer muchas cosas, o sea si te metí a internet ahora hay un montón de cosas para hacer creativa con los niños, yo por ejemplo soy muy de manualidades yo trabajo el fieltro, yo llevaba mi fieltro, llevaba la esponja llevaba la aguja, ponía a todos los niños y de todos los niños se sentaban no sé si eran 20 se sentaban siete, pero eran 7, con mi recurso con mi motivación con mis ganas trataba de estimular que los niños hicieran algo a parte de estar sentados viendo tele, porque era la Tablet o la tele no había otra actividad. Entonces yo siento mucho que esta incapacidad de los que están en la residencia, de que no hay ganas de hacer nada, yo creo que lo

que esto que ha pasado últimamente esto que está muy en boca de no más SENAME, no más SENAME y que se yo y pasa también que va un montón de gente que cree que va a un zoológico que lleva una bolsita de dulces un rato, un montón de fundaciones que van a celebrar el día del niño y bla bla y los niños no están ni ahí, si se comen los dulces se comen el completo que se yo pero lo importante aquí es que hayan unas ganas de querer transformar algo y eso no está en ninguna escala de la sociedad, no está ni del estado, ni de la residencias que son privadas estas fundaciones que supuestamente no tienen lucro, no hay interés entonces, si ese interés no viene de arriba que se va a interesar el educador de hacer algo cachai, o sea es como lo que te hablaba al principio la imitación, o sea si vemos que el director va y con cuea saluda a los niños, o sea obviamente que el educador va a entrar y con cuea va a saludar a los niños, porque tampoco los educadores que llegaban en la mañana buenos días Juanito buenos días esta, no era casi como si durmieran con los niños, te fijas que pequeñas cosas marcan la diferencia y que ese niño si lo recorre día, el saludar, el despedirse, el decir buenas noches, lavarse los dientes, cuando yo llegué los niños no se lavaban los dientes onda algo básico , yo llegue a cada uno oye a comprar cepillo, porque habían niños que no tenían cepillos y ningún educador se le había ocurrido pedir cepillos a la directora y la directora tampoco era su cargo estar pendiente de que estar pendiente de que compraran cepillos de dientes. Yo cuando llegué era así como, mira yo no quiero endiosarme, ni nada, pero de verdad cuando llegue y hasta el primer día y el último, yo no deje de ser la persona que llegue a ser al principio porque de verdad yo quería que esos niños tuvieran hábitos, que aprendieran algo. Entonces era marcar los calcetines, marcar la ropa, porque eran tantos niños que de repente no se sabía de quién era el cepillo, entonces cómo se perdieron los cepillos, que estén todos los cepillos en un cajón dentro de una bolsa con nombre y cuando se fueran a lavar los dientes, se le pasa el cepillo y te lo tienen que entregar, fue la única forma ya si se lavaban los dientes todos los días y eso nació de mi porque a nadie se le había ocurrido y claro como yo era coordinadora claramente tenían que inculcar eso, pero antes de ser coordinadora se me había ocurrido a mí a hacer eso y lo transmití y claro como lo dice esta weona da lo mismo, que le voy a hacer caso si viene recién llegando, yo tuve ene problemas con montones de compañeros, porque encontraban la típica escoba nueva barre bien y que se yo pero

como te digo del primer día que yo llegue hasta el último no deje de ser responsable y de querer hacer un cambio con esos niños y por último lavarse los dientes, se van a acordar toda la vida de que alguien les enseñó a lavarse los dientes ponte tú, entonces era súper fuerte como, me da pena, me da pena recordar todo esto porque es súper fuerte en el momento y ver que no existe nada, no existe nada que es como, comer dormir y con cuea jugaban, yo la pase súper mal, estuve con depre mucho rato y estuve a punto de renunciar miles de veces, porque no veía cambios no veía nada, era sumamente frustrante y al final me quedé porque supe que se iba a cerrar la residencia no quería abandonar lo que había hecho, no quise abandonar el buque antes que se hundiera cachai y eso ahí cuando el director cuando me lo dice, dije ya bueno no me voy hasta que se cierre la residencia, pero toda esa transformación que tuvo cuando salió Piñera que comenzaron a cerrar los cread y las residencias, nuestra residencia todos los meses había que rogar para que llegara la plata de SENAME, entonces eso también no habían recursos para contratar gente apta, no sé, nunca me voy a olvidar en invierno porque la casa era heladísima, los niños echando agua caliente a las botellas de bebida, a las retornables y yo así como que no los vi fui a la cama de uno, a la mañana al otro día, porque yo era de llegar y cachar quien no había ido al colegio, porque no faltaba el que no quería ir al colegio y era horrible para la educadora de noche que se levantaran para ir al colegio, pasaba el furgón a otro había que ir a dejarlo que se yo y claro yo llegaba y pasaba por pieza ya haber quien fue al colegio pasaba pieza por pieza y de repente iba y desarmaba las camas, a veces yo las hacia cachai y de repente veo una botella a los pies, una botella de dos litros con agua adentro al fondo de la cama y yo que es esta cuestión, súper tonta yo, eran guateros cachai que los niños se hacían en la noche cachai y los educadores de noche nunca me dijeron oye sabe qué hace tanto frío deberíamos comprar guateros, nada po, y ahí “¿oye directora hay recursos para comprar guateros?, ya déjame ver”, nunca se compraron guateros y si le pasabai uno a uno no tenía mucho sentido entonces los pijamas cachai, no tenían pijamas, por favor compremos pijamas de polar que hace frío, como que todo había que rogarlo para pedir, por los recursos, ya que no podemos pedir tanto y ahí llegaba la esposa de no sé quién, en el mercedes que era la esposa de no sé quién de la fundación y daba una rabia, no era horrible”.

-Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

F2: “Eran nulas, eran mira, libreta de comunicaciones yo nunca vi, todo era por correo y lo único que se informaba por correo era “Juanito se portó mal, Juanito se subió al techo, Juanito está suspendido” que se yo y todo lo que es formación académica como te digo, como los tutores no podían ir por el horario a las reuniones porque normalmente las reuniones son a las siete de la tarde y los educadores salían a las ocho, entonces si iba ese educador dejaba a sus niños sin tutor y el tutor que le tocaba en la noche llegaba a las ocho, entonces era imposible ir a las reuniones, entonces se llegaba al acuerdo que ese tutor después iba a una reunión con el profesor jefe y como te digo, estaba esta cuestión de las escalas, que se le ponía una escala menor a los niños, en el caso de coanil, yo igual creo que coanil era una institución súper penca cachai, o sea, como se llamaba, copihue se llamaba el colegio no sé si lo conocen ustedes, copihue se llamaba el colegio, creo que es de coanil si no me equivoco. Yo creo que al colegio los cabros iban a puro, a nada, porque no llegaban con cuadernos, no llegaban con tareas, por ejemplo estaba X que él era sumamente curioso, era súper inteligente, súper vivaz, era el que escribía de los grandes, a penas con sus ojitos, porque tenían “amerindia” creo que se llama que es que no tienen iris, entonces el cada vez estaba más ciego y escribía con falta de ortografía todo lo que querai, pero escribía, yo le preguntaba “¿X tienes tarea?, le abría la mochila y no venía ni con cuadernos , entonces era como y los cuadernos?, están en el colegio, educadora oye verdad que el cuaderno? si, deja los cuadernos allá”. Después no se po, como que no sé cómo era la evaluación en los copihues, en estos colegios que funcionan solamente con niños con capacidades intelectuales, no sé y como te digo en los otros colegios los cabros pasaban a penas y cuando estaban a punto de repetir, estaba el susto y el ponerse las pilas, no habían computadores en la casa, no había, no teníamos capacidad para una impresora, o sea estaba la impresora adentro y había que pedir “oye pero no ocupen tanta tinta, que las hojas, que se yo” los niños querían pintar y no había tinta para la impresora, para imprimir los dibujos que quisieran imprimir los niños o no se po era todo escaso la verdad, mucho no se podía hacer y la comunicación como te digo con los profesores

era nula. No sé si vendrá del colegio que asumen que son niños que están en residencias, que no le exigen tanto o me toco estar en una residencia que justo tocaron niños que iban a colegios que eran pésimos, no sé, la verdad que no te podría decir cuál es la realidad”.

-¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?

F2: “La función la cumplían los educadores de los turnos de día o yo como coordinadora”.

Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

F2: “ O sea yo creo que más allá de lo legal, es evidente que tiene que haber un apoyo pedagógico, un apoyo educativo dentro de las residencias, porque, porque si estamos visualizando que quienes están a cargo de los niños, son personas que apenas saben escribir que con cuea terminaron cuarto medio y que ahora existe la carrera, no se hace cuánto tiempo de Educador de trato directo y yo no sé si en esas carreras enseñan habilidades básicas para enseñar ciertas cosas, o cómo enseñar a un niño que tiene déficit de atención o un niño que tiene discapacidad intelectual es evidente que quienes tienen que estar ahí yo creo que son los psicopedagogos o educadores diferenciales porque yo creo que la mayoría de los niños que están en Sename o en residencia son niños que no tienen toda su capacidad cognitiva como niños, digamos, no quiero decir normales porque vemos que la discapacidad como déficit de atención se da transversalmente en todas las clases sociales, hasta en niños institucionalizados, niños de casa de lo que sea, haciendo hincapié en esto de que los educadores que están en la residencia quizás no tienen todas las capacidades para transmitir o enseñar o netamente o simplemente decir

como la paciencia de enseñar porque si me preguntas a mi yo no tengo paciencia de enseñar, entonces yo no soy apta para enseñarle a alguien apenas tengo paciencia con mi hija y mi responsabilidad de mama en cuanto a lo educativo se lo delegó al papa por que se le hace más fácil. Entonces si o si en las residencias tiene que haber gente especializada o capacitada o con un conocimiento como te digo básico para enseñar o sea no puede ser que el educador que además de tener que verle la ropa a los niños, la higiene, que ver el tema si van al colegio, los desayunos, el dormir, que el médico, además tenga que hacer la pega de colegio, o sea lo que no hace en el colegio lo tenga que hacer en la casa, es mucho trabajo y también va con esto que son sumamente mal pagados, el pago también es una desmotivación para los trabajadores, o sea yo no sé cuánto pagaran todas las residencias pero por ejemplo, coanil paga pésimo, casa Laura paga pésimo, la mayoría de las residencias pagan mal, entonces obviamente que eso categoriza el nivel de persona que está cuidando a los niños”.

“Mira a mí me llegaba mucho curriculum de educadores, llegaban chicas que eran periodistas, psicólogos, psicopedagoga, sobre todo para los fin de semana y los fin de semana eran porque la mayoría estaba estudiando y necesitaba trabajar fin de semana yo creo que eran los que más hacían actividades con los niños, las que más hacían, las que más tenían ganas de hacer, tenían más capacidad de creatividad y obviamente porque eran personas más ilustradas con más conocimiento pero los educadores que habían en la semana en mi experiencia, como te digo, con suerte tenían cuarto medio cachai? De los cuatro que habían o cinco que eran, tres tenían cuarto medio y llevaban años en la misma dinámica, en la dinámica de cuidadoras, no de educadoras, de cuidadoras. entonces no tienen habilidades comunicacionales, no tienen habilidades afectivas, no tienen habilidades de nada y que eso se aprende, bueno solo en la casa que es muy difícil en estas épocas que vivimos pero eso yo creo que eso lo entrega una psicopedagoga o una educadora diferencial o alguien con conocimientos de educación, entonces no creo que los educadores actuales tengan que tener además esa labor, o sea sería ideal que pudieran tenerlas, pero siendo realistas de que no tienen esas habilidades tiene que haber alguien en reemplazo de eso, tiene que haber. Porque pasa esta cuestión también, de que al estado no le interesan los niños, no les

interesa que sean profesionales, no les interesa que desarrollen ninguna actividad más allá, porque podría ser hasta el deporte, podría ser el arte, no necesariamente que sea una profesión categorizada que se vaya a ser millonario, una estabilidad económica, una actividad o un oficio incluso, porque no tienen por qué entrar a la universidad, una niña costurera, un niño no sé qué aprenda gasfitería, de hecho esa es una cosa muy penca que tiene SENAME que en las residencias no se hace una inserción temprana de nada, entonces los niños cumplen 18 años y no tienen conocimiento de nada cachai?, apenas saben moverse en la calle, porque por ejemplo a X tenía 12 o 13 años y se veía muy grande, era muy alto y muy grande, entonces nos pidió irse solo al colegio y le fuimos dando de a poquito el rol de que se fuera al colegio y súper ágil cachai? y después entro a otra residencia y nos contó que habíamos sido poco menos que negligente por haber permitido que el anduviera solo en micro y yo digo bueno si, como residencia, cuando eres director o tienes un cargo en la residencia tú te puedes ir hasta detenida por alguna vulnerabilidad dentro del hogar y si es afuera más aún, entonces nosotros nos arriesgamos a eso, pero entendíamos también que debía empezar a desarrollarse como cualquier otro ser humano, no estaba en la cárcel no estaban encerrados, entonces y es penca también que viera a los niños de 13 años que todos se van solos y que los fuéramos a buscar obviamente que le daba vergüenza, o sea a mí me pasaba que a los 13 años yo me quería venir sola entonces no porque sea niño institucionalizado tendría que venir con la educadora, que más encima le preguntaban ¿quién es? ¿Tu tía?, ¿tu mamá? por qué se preguntan los niños también. Del niño X nadie de su curso sabía que era niño institucionalizado cachai?, entonces cuando yo iba a la reunión o lo iba a buscar lo trataba como un par “oye ya loco apúrate no sé qué” para que no le diera vergüenza y si le preguntaban él diría “no es mi tía no más” y está bien po, si le daba vergüenza está en todo su derecho a sentir vergüenza también”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	01 de abril del 2021
Nombre	Camila Jiménez
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Residencia Colaboradora de SENAME
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	2019- Actualidad
Labor	psicóloga

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de Esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Camila Jiménez, Rut: 18.391.232-1 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Camila Jiménez 19.392.232-1

Nombre y RUT

Preguntas:

- Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

F3: ¿En el contexto Residencial, ¿verdad?

Entrevistadora 1: Sí

F3: “Mira, desde el contexto residencial, te voy a hablar desde mi experiencia, ¿ya?, lo que yo entiendo de apoyo escolar, es que básicamente el rol que cumple el psicopedagogo o psicopedagoga que está en el equipo técnico, y es complementario al proceso educativo de las niñas, y que cada niñas lleva en el fondo y de acuerdo al establecimiento educativo en el que se encuentre inserta, considerando que todas las niñas están contextos distintos, algunas están con orientación científico humanista, otras con técnico, otras en educación diferencial, y dentro de todo este abanico de variedad que hay de niñas, dentro de una residencia, entiendo que la psicopedagoga o el psicopedagogo tiene que apoyar el proceso particular educativo de cada una de estas niñas, eso entiendo yo, es como fortalecer lo que la niña adquiere en el contexto formal”.

- ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

Entrevistadora 1: bueno, usted nos estaba diciendo el apoyo que realiza la psicopedagoga.

F3: “Sí, todo lo escolar es desde la psicopedagoga, igual hubo un período súper extenso en el que nosotros estuvimos sin la contratación con el cargo vacío, y ahí fue la trabajadora social y yo las que tuvimos que asumir todo el rol de educación, obviamente considerando que no dábamos a basto, porque imagínate, en pleno periodo de pandemia, haciendo todo nuestro trabajo, más tomar todas las funciones del área de educación, fue mucho. Y ahí lo que nosotras hicimos fue más enfocarnos en la coordinación con los docentes, con los docentes y los directivos de cada

establecimiento, de acuerdo a la pertinencia del caso, pero fue más apoyo desde la coordinación y las chicas el año pasado estuvieron en domicilios de funcionarias, entonces ahí fueron las funcionarias las que se llevaron el soporte que tenían que darle a las niñas desde lo educativo, ayudarlas en las tareas, en las distintas actividades, y también considerando las barreras propias de las chicas de la residencia, que no es lo mismo que favorecer el proceso educativo con un niño sin vulneración de derechos, , hay más resistencia, hay un poco más de rechazo al ámbito escolar, entonces claro, fue difícil, pero el apoyo fue más de la coordinación con docentes, coordinación con directivos, y coordinación con las funcionarias que estaban a cargo de las niñas, eso fue lo que se hizo.

Ahora que está ya la contratación cubierta en el fondo, yo veo que la psicopedagoga, tiene sesiones con las niñas, de acuerdo a las debilidades de cada una en el fondo, está como fortaleciendo y nivelando a las chicas, porque hay hartito rezago escolar, entonces, eso es lo que se está haciendo ahora en residencia, y esto también es muy variable, cuando digo variable es de acuerdo al ánimo y a la disposición de las niñas, porque por ejemplo, cuando ingreso la psicopedagoga, ella tenía una rutina súper establecida, y esa rutina no se podía llevar a cabo, porque siempre habían contingencias en una residencia, o la niña no quiso, o no tenía ganas, y ahí se iba posponiendo, pero hoy en día yo sí veo un cambio en lo que se les está entregando a las niñas respecto al ámbito educativo”.

-¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y adolescentes de las residencias?

Entrevistadora 1: usted nos estaba contando recién de que tenían una estructura, como que ella había organizado primero algo, pero como que no le funcionaba.

F3: “No, no funcionó, precisamente por esto, ella tenía todo ordenadito, como con evaluaciones, no recuerdo muy bien que batería iba a utilizar, eso creo que ella se los puede especificar mejor, pero claro, tenía contemplado evaluaciones, con test obviamente para las niñas, y en función de

los resultados iba a ver desde donde partir, y esto ha sido con algunas niñas acertado, con otras un poco más lento, y así va con cada niña, el caso a caso, y lo que también está haciendo la psicopedagoga, además de toda la coordinación con los establecimientos educacionales, está acompañando a las niñas en clases, en las clases online”.

Entrevistadora 1: Esto, como las reuniones que tienen con ella, las clases, ¿son para todas o son para algunas niñas en específico?

F3: para todas.

-¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización de las prácticas pedagógicas?

Entrevistadora 1: Bueno, además de la psicopedagoga.

F3: “¿te refieres como a términos materiales?”.

Entrevistadora 1: sí, o sea pueden ser recursos humanos, materiales o de espacio, no sé si cuentan con una sala o con un ambiente específico, ese tipo de cosas.

F3: “Hay un sector en donde están los computadores de las niñas, hay una caja con muchísimos materiales, cartulinas, gritar, todo lo que se te ocurra, hay muchos materiales, recurso material hay en la residencia, y para el trabajo concreto que realiza la psicopedagoga, test creo que no hay, pero sí hay materiales más lúdicos, sí hay materiales, no te sabría responder, porque no sabría responder todo lo que hay ahí, pero sí hay materiales y espacios”.

Entrevistadora 1: sí, eso te iba a preguntar, si cuentan con espacios físicos, para la realización de estas clases.

F3: “Ahora estamos en la casa antigua de las niñas, que hubo un incendio, pero ya retornamos a esa casa, y hay un living y un comedor, y en el espacio del living hay un televisor, sillones, y al costado hay 2 computadores, ahora, la idea es que hayan más computadores, porque dos computadores no es recurso suficiente, igual en este momento estamos con 5 niñas, entonces, lo logramos, pero tenemos capacidad para 20 niñas, pero hasta el momento es súper posible, porque tienen distintos horarios, una también va facilitando los computadores de uso personal y se logra, y en verdad se logra sin dificultad, hay dos chicas que ingresan a sus clases online por el celular, entonces hoy en día no es un impedimento, pero yo creo que de aquí a un mes o dos meses, sí lo va a ser”.

-Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a Niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

Entrevistadora 1: aquí ya es más específico, Ud. nos decía el apoyo de la psicopedagoga, pero cuando ustedes notan o les llega un informe de la escuela de que una niña está presentando mayor dificultad, ¿se trabaja de alguna manera en específico?

F3: “Mira, tenemos por ejemplo una niña con discapacidad intelectual moderada, y tenemos en este momento a otra niña de 12 años con CI limítrofe, y estos dos casos son los dos que más complicación generan, desde residencia, lo que se hace en el fondo a la existencia de discapacidad intelectual y CI limítrofe, es primero asegurar que la niña esté en el PIE, o que el colegio cuente con proyecto SEP, se parte por ahí, y se delega esa responsabilidad al colegio, ahora que estamos con psicopedagoga, lo que yo veo es que ella sí tiene más sesiones con estas dos niñas, y ahora, ¿cuál es el trabajo puntual que está haciendo con estas dos niñas? lo desconozco, pero sí veo que con ellas realiza más trabajo que con el resto, por ejemplo. Pero básicamente, desde el tiempo anterior, es un poco coordinar con los PIE y con los proyectos SEP”.

Entrevistadora 1: O sea más ligado a la escuela.

F3: “Sí”.

Entrevistadora 1: bueno, entonces tú igual nos estás diciendo que se realiza un apoyo escolar.

-En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

F3: “De momento, lo primero que se me ocurre es la adquisición de seguridad, a lo mejor no es un impacto inmediato en término de notas o calificaciones como aspectos más formales, pero lo que yo sí veo con el caso puntual de una niña que hay en residencia, es que ella está adquiriendo más seguridad al momento al que ella ingresa a las clases y vincularse con sus pares, aunque sea mediante una pantalla y virtual, porque el hecho de ir fortaleciendo en el fondo cosas súper básicas, como la lectoescritura, tenemos niñas en 5to básico que no saben ni leer ni escribir bien, en 8vo básico que no saben ni leer ni escribir bien. Entonces, yo veo que con la psicopedagoga se ha ido trabajando eso, y veo a las niñas más seguras, y al verlas más seguras tienen mayor capacidad de desenvolverse con sus pares en la misma clase que tienen que ir, eso es lo más inmediato que yo logré visibilizar”.

Entrevistadora 1: Tú crees que tal vez se puede mejorar esto o vez alguna desventaja y que el trabajo podría ser mayor o en otra área.

F3: “Yo creo que podría ser mejor, siempre puede ser mejor, pero igual tenemos que partir desde el terreno en el que nos situamos, y creo que a veces las chiquillas, tal vez va desde donde se les plantea, tal como te lo planteé al principio, las chicas tienen una visión del colegio como que es una exigencia más, , tal como permanecer en una residencia es una exigencia más, las

niñas no están ahí porque quieren estar y lo mismo pasa con el colegio, hay mucha desmotivación escolar, entonces la actitud de las chicas frente al estudio no es positiva, la generalidad del tiempo no es positiva o bien es ambivalente, entonces ahí en los momentos en los que la niña quiere tienes que agarrar con todo nomás. Entonces creo que sí podría ser mejor, pero también veo que se despliegan muchas estrategias para poder llegar a cada niña, pero cuesta, cuesta porque son bien fluctuantes. Entonces no es tan fácil respetar una planificación, y claramente una planificación te puede dar resultados más a corto plazo”.

Entrevistadora 1: tú nos decías que hubo un tiempo en donde no estaban trabajando con la psicopedagoga, ¿tú veías ahí una desventaja de eso?

F3: “Sí completamente, por ejemplo, todo el periodo de pandemia las niñas estaban súper solas en el ámbito escolar, es como por ejemplo X y X, que son las dos chicas que más apoyo educativo requieren, estaban tal como cualquier niña con sus papás en casa que no tienen mayor conocimiento al respecto y que hacen lo que pueden, entonces las funcionarias hacían lo que podían, pero claro que es una desventaja, y esto no es una crítica a las funcionarias que cuidan a las niñas, porque de verdad hicieron lo que pudieron, pero obviamente en la ausencia de la formación, para poder brindarle a las niñas apoyo pedagógico, pero sí logré ver durante el periodo 2020 esa desventaja. Y siendo también súper objetiva, respecto al trabajo anterior de psicopedagogas anteriores, tampoco era un trabajo muy focalizado en cada niña, porque uno también ve los registros de cada niña, como carpeta única, y tampoco era un trabajo que se emitía, por lo que yo pude observar, se remite solo a la coordinación con redes, en este caso con los colegios, pero no había un apoyo pedagógico a las niñas. Yo creo que recién hoy en día hay un apoyo pedagógico para las niñas”.

- ¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

F3: “No, no considero que cuente con las competencias técnicas porque mi área de formación no es desde lo pedagógico, entonces evidentemente no cuento con las competencias técnicas, son áreas que tienen conexión todo el tiempo, pero no es para lo que yo me formé, entonces obviamente, al igual que las funcionarias que tuvieron a las niñas, hacíamos lo que podíamos desde el mismo proceso de aprendizaje que tuvimos nosotras. Si finalmente al momento de enseñar a un tercero, uno tiende a replicar el proceso de aprendizaje propio que uno tuvo, entonces ese es el fenómeno que se genera. Entonces no, no encuentro que cuente con las competencias técnicas, pero tampoco es algo que esté dentro de mis funciones”.

- Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

F3: “Sí, absolutamente, hay coordinación, ahora depende del caso a caso, por ejemplo, en el caso de X, es un caso muy difícil que tenemos como residencia, ahí la coordinación está siendo cada dos días, con la escuela. Se están generando distintas estrategias para que la adolescente se pueda conectar a las clases, previo a cada clase está manteniendo 10 a 15 minutos de conversación con el profesor o profesora que va a efectuar la clase, para ir generando más vínculo, y todo esto se va generando con la psicopedagoga como intermediaria, y respecto al rol del equipo técnico, estamos presentes siempre con todos los colegios, en las reuniones que son más técnicas siempre. Lo que sí, y esto es un cambio muy importante que necesitábamos a nivel de residencia, y es que nuestro contrato es desde las 9 am hasta las 18 pm, entonces las reuniones de apoderados suelen ser después de las 6 de la tarde, entonces lo que sucedió por muchos años, te digo por más de 8 años en la residencia, es que no asistían, ni el psicopedagogo ni ningún profesional a las reuniones de apoderados, lo que obviamente nos dejaba en una posición de desventaja, porque no estamos al tanto de todo lo que sucede en el entorno educativo del niño, y hoy en día eso está cambiando, la psicopedagoga se está uniendo a todas las reuniones de forma online, y ahí se hace compensación de horario nada más, pero ahora sí estamos teniendo ese acceso, que desde mi punto de vista es importante, porque creo que el proceso educativo no se remite solo al

aprendizaje formal, sino que están las relaciones con pares, las relaciones con los docentes, con toda la gente que en el fondo conforma un establecimiento educacional, y ahora ese cambio está ocurriendo”.

- ¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y jóvenes en la escuela/liceo/jardín?

F3:” La psicopedagoga, por temas de función de contrato le compete a la psicopedagoga, pero desde que yo ingresé que fue en 2019, hasta enero de este año, nos turnábamos con mi dupla, por ejemplo el año pasado yo fui apoderada de dos niñas, y como no me conectaba a las reuniones, pero fue todo online, mantenía una vez al mes reuniones con los profesores jefes, era más personalizado, pero en el fondo estaba el contacto regular igual”.

-Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

F3: “Primero, no sabía que de norma técnica no había algo que lo obligara, porque desde los proyectos REMPER, que casi todos los colaboradores son REM PER, que trabaja con población de 6 a 18 años, y nosotros por lo menos, los proyectos REMPER, por normativa, tenemos que contar con la contratación de psicopedagogo. Pero ahora, la pregunta que tú me realizas, ¿tiene relación con el psicopedagogo o con la incorporación de otros profesionales que puedan brindar apoyo pedagógico?

Entrevistadora 1: La verdad es que por lo que te explicaba, tú me dices que es por un proyecto, pero es porque el proyecto le exige esa normativa, en sí la regulación general de SENAME, no lo exige, entonces eso es lo que nosotras estamos tratando de evidenciar en esta investigación, y el

apoyo especializado, puede ser tanto de una psicopedagoga, una educadora diferencial, o un educador de cierto nivel, de acuerdo a las necesidades de los niños, la idea es que sea alguien especializado, como lo que hablábamos anteriormente, en donde tú nos decías que no contabas con las herramientas, porque no es tu área de expertis, entonces, aquí es lo mismo, es si debería existir alguien de expertis y con la formación necesaria para trabajar con ellos

F3: “Ya, perfecto, por supuesto, y yo creo que la respuesta a esto, tiene relación con que los procesos aprendizajes de todo niño de sistema residencial se ve interferido por el trauma, todos los niños que han vivenciado el trauma complejo y que ingresan a un sistema residencial, van a tener interferencias a nivel educativo y desde esa lógica, ya no es lo mismo que una casa, en donde tengan 2 hijos o 3 hijos, es un lugar donde hay muchas niñas coexistiendo, con distintas dificultades, y lo mejor de estas 20 niñas, puede que 5 aprendan de forma regular, súper bien, pero probablemente las otras 15 no, y desde esa premisa es fundamental que haya un profesional que las apoye en la parte pedagógica”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	07 de abril del 2021
Nombre	Florencia de los Ángeles Meneses Barraza
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Residencia Colaboradora de SENAME Aldeas infantiles SOS madre Selma
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	nov 2015- marzo 2020
Labor	Educadora diferencial, Encargada área educativa

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de Esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Florencia de Los Ángeles Meneses Barraza, Rut: 17.778.136-3 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Florencia de los Ángeles Meneses Barraza 17.778.136-3

Nombre y RUT

Preguntas:

- Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

F4: “Bueno, es bien amplio el término del apoyo educativo, si bien yo creo que el apoyo educativo va desde distintas aristas, que en el fondo estas responden también en el ámbito personal de cada niño, estamos enfocado en los niños. Si bien el apoyo educativo puede ser desde la escuela, desde las residencias, desde el hogar, etc., yo creo que la educación en verdad es el pilar fundamental del desarrollo integral del niño”.

- ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

F4: “Yo trabajé en una sola residencia que fue la que le mencioné anteriormente, yo creo que desde mi experiencia en X era un rol bastante activo. Era yo quien apoyaba como activamente el proceso educativo de los niños, sin embargo, el equipo técnico y también el director era un ente activo de la educación de cada niño., si bien las educadoras de trato directo estaban al apoyo en la simplicidad de hacer tareas, pero toda la gestión educativa toda la gestión educativa era como desde el equipo de educación y además el equipo técnico. Si bien también habían otros factores que influían harto, por ejemplo cuando se iban al colegio, era un solo tío que iba a dejar a todos los niños, casi 60 niños que habían en ese entonces en la residencia, entonces yo creo que habían hartos agentes que en el fondo colaboraban y apoyaban en el proceso educativo de estos niños”.

-¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y adolescentes de las residencias?

F4: “Desde mi experiencia, yo voy a desmenuzar un poco el rol que cumplía en la residencia, bueno residencia tenía un poco más de recursos entonces se pudo implementar un proyecto educativo, esto significaba que: levantar una casa educativa y cómo íbamos a hacer funcionar esta casa educativa que en el fondo era como el apoyo al proceso escolar, sin embargo, bueno, se

implementó, se levantó esta casa educativa y la teníamos acondicionada como con metodologías por rincón, el rincón matemático, el rincón lector, el rincón de la tecnología que, bueno contábamos con una pizarra interactiva enorme, con un software súper actualizado entonces, bueno en el fondo los recursos económicos estaban y uno podía ir jugando un poco con eso. Ya en el área de más intervención cuando los niños ingresaban a la residencia, la educadora diferencial hacía como un diagnóstico, un previo diagnóstico cuando se hace como este diagnóstico de ingreso, que en el fondo todo el equipo técnico participa desde las duplas psicosociales hasta la educadora diferencial se hace como un diagnóstico previo, en el fondo para ver en qué nivel estaba el niño, de acuerdo a la escolaridad y a la edad en el fondo de ingreso a la residencia. Ahí en el fondo se determinaba un poco si requería apoyo, no se a simple vista o a grandes rasgos alguna necesidad educativa especial transitoria o permanente, desde ahí se iba derivando a los niños al colegio. Quien hacía esa gestión de ir a buscar a colegios, de matricular al colegio, como de hacer toda la gestión escolar en red, bueno era la educadora diferencial y después de eso se incorporó una psicopedagoga, porque en el fondo era mucho trabajo para una educadora diferencial, hacer este trabajo niño por niño y en el fondo casi siempre quien quedaba con el rol de apoderado casi siempre era yo y se compartía un poco con las educadoras de trato directo. Bueno, cuando llegó el apoyo de la psicopedagoga pudimos hacer un plan de intervención en el fondo ella veía y prestaba apoyo a los niños que tenían necesidades educativas transitorias y yo como educadora diferencial le brindaba apoyo a los niños que tenían necesidades educativas permanentes. Sin embargo, este plan de acción siempre fue planificado en conjunto con los contenidos que evaluaba y creaba los objetivos en el fondo el colegio, o sea siempre iba en línea y desde ahí bueno, se hizo este proyecto y levantamos este proyecto educativo que en el fondo como que el rol más activo desde el área educativa de los niños siempre fue como los profesionales especializados”.

-¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización de las prácticas pedagógicas?

F4: “La aldea, nosotros trabajábamos en red con 14 colegios, entonces algunos eran escuelas especiales, escuelas de lenguaje, liceos municipales, otros particulares subvencionados u otros particulares, o sea como les decía, se hacía este pre-diagnóstico y ahí en el fondo se estudiaban las características particulares de cada niño y bueno, matriculábamos al niño en donde, en el fondo el colegio casi que cumpliera, respondiera a sus necesidades, eso también lo permitía el tema de los recursos que tenía la residencia. Teníamos un tío, el tío x, que los transportaba solamente a ellos en un furgón, o sea él iba a dejar a todos los niños y bueno desde ahí trabajábamos. También en algún momento tuvimos a una terapeuta ocupacional que nos apoyó un par de meses, pero el equipo estaba conformado con la educadora diferencial, que era yo y la psicopedagoga y desde ahí nos repartíamos todo el quehacer educativo de los niños”.

-Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a Niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

F4: “Bueno ahí desde, desde él, desde como este pre- diagnóstico que yo les comentaba, bueno hacíamos como la esta reunión en el fondo, que todo el equipo discutía en qué condiciones llegaba el niño, sin embargo enfocado como en el área educativa era brindarle el espacio y encontrarle un lugar de establecimiento que en el fondo respondiera a sus necesidades particulares. Si el niño presentaba alguna, a ver cómo decirlo, dificultad como por ejemplo en el lenguaje se conversaba con el equipo técnico y se derivaba al fonoaudiólogo, ya desde ahí se iban como desmenuzando toda estas particularidades de cada niño y brindándole apoyo y como yo les mencionaba anteriormente, nosotras nos dividíamos los casos con la psicopedagoga de los niños que necesitaban apoyo, nos dividíamos ahí los casos y hacíamos como la intervención pedagógica individual o grupal, respondiendo también y trabajando en línea con los contenidos de los colegios. Eso principalmente”.

-En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

F4: “O sea, Yo creo que el apoyo primordial, que fue que en el fondo el que generó esta creación de un equipo educativo, fue que en fondo los niños en los Colegios, nuestros niños eran súper estigmatizados desde los establecimientos educacionales. yo creo que el gran aporte ahí fue que en el fondo visibilizar a estos niños que no estaban solos, que había un equipo detrás y más que un equipo había una persona acompañándolos a ellos en toda su gestión educativa, todos hacíamos de todo, me entiende, incluso nos tocaba ir hasta las presentaciones de baile del 18, a las entregas de los regalos del día de la mamá, en el fondo que ellos no sintieran que estaban solos y que no por ser un niño de residencia por alguna protección de derechos van a estar así como estigmatizados, ósea en el fondo el objetivo que vino por añadidura fue el apoyo y la visibilizarían de estos niños dentro del establecimiento educacional.”

“Incluso llegamos a trabajar como desde la sensibilización a los docentes, al equipo directivo, porque como bien ustedes saben, los Colegios son como súper cuadrados, en el fondo, en sus medidas, en sus reglas, como, no sé, en el reglamento, que el reglamento esto, esto y esto y en el fondo como que desconocen un poco la realidad de los niños, a ver si bien nosotros estamos trabajando cómo para qué, reparar el daño, muchas veces también nos encontramos con estas barreras que el colegio volvía a re-victimizar al niño, entonces era también un trabajo súper duro, súper, en algún momento agotador trabajar con los colegios o sea de verdad uno también salía de los colegios como aaaah, porque como yo les decía, son súper cuadrados en su forma de trabajar y aquí abogábamos nosotros a que los esperen, a que los, en el fondo como les respondan de buena manera y en el fondo ellos también son un factor protector en el niño, o sea el derecho a la educación y también los estaban privando a la educación, entonces ahí también de repente de verdad que nos surgían y nos salían unas peleas pero interminables con los colegios, interminables, ósea incluso había un caso en la residencia de dos hermanos con deserción

escolar tremenda, tuvimos que llegar a apoyar a estos chiquillos, íbamos todos los días al colegio con ellos, todos los días y teníamos que entrar con ellos a la sala, porque si no podía entrar e iban dos horas, o sea en el fondo ustedes como también y lo dejo ahí como para que ustedes también lo puedan cómo pensar, qué tipo de Educación le vas a brindar tu a esos niños dos horas y qué más encima está como con un acompañante, o sea lo estas segregando dentro del espacio educativo que en el fondo también tiene que ser protector”.

E1: Dentro de la misma pregunta, no se si usted pueda identificar, en caso de que se evidenciara, alguna debilidad como en el apoyo que se entregaba a los niños en las residencias que ustedes estaban.

F4: “A todo lo que demandaban los niños, o sea de verdad teníamos que ir a levantarlos para llevarlos al colegio, esperarlos a que se vistieran y partíamos miercale a dejar a los niños al colegio. Estar en sus reuniones de apoderados, ósea también cómo individualizar al niño y estar presente como un rol de apoderado activo, me entiende. Pero es real el tema como de la falta de profesionales de apoyo para cada niño es bastante”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

F4: “O sea yo, yo desde mi área te puedo decir que sí po, que estábamos preparados para entregarles las estrategias, las metodologías correctas como en el acompañar educativo de los niños. Sin embargo, el equipo técnico también está bien preparado en el fondo como para cumplir un rol visible en el colegio ya, yo creo que lo más específico era lo que Trabajábamos como desde el proyecto educativo. Desde las educadoras, claro, yo creo que en el fondo supera un lenguaje coloquial hacían los que hasta donde ella podía por qué les dificultaban algunas cosas entonces. En el fondo ellas prestaban el apoyo hasta donde ellas podían y si bien, claro en

este programa de re-vinculación familiar también fue un hito importante en el fondo que la educadora diferencial se incorporara como a este programa, ya que volví a educar a las familias en el fondo, como a ser partícipe, como tener un rol activo en el colegio porque muchas veces las grandes denuncias vienen desde la escuela, desde el abandono, la negligencia, etcétera. Y ahí estábamos como coordinados desde la residencia y el nuevo colegio y supervisando como a estas familias, esta familia está activa en el colegio, está cumpliendo con las reuniones de apoderados, cumple a las citas, etcétera, en el fondo también responder el acompañar a sus hijos en la escuela, bueno el proceso educativo”.

- Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

E1: Se nota que la relación era más cercana con el establecimiento educacional, ¿esto era para todos los niños por iguales o se dividían por tutores para estar pendientes de todos ellos?

F4: “Yo creo que, no sé si logramos al todo por igual, nos enfocábamos también al niño que necesitaba y requería más ayuda, ya sea desde una dificultad cognitiva hasta dificultad de conducta, me entiende, porque no se po, de repente desde los colegios nos llamaban, “es que se está portando mal”, “es que anda arriba del techo”, allá partía el equipo educativo a hablar con el niño, bajarlo del techo y entrarlo a la sala de clases”.

- ¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y jóvenes en la escuela/liceo/jardín?

F4: “Se divide, entre el equipo técnico y la psicopedagoga o yo que éramos integrantes del equipo educativo como había mencionado”.

-Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A

nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

F4: “Cómo, cómo respondiendo a esta ambigüedad claro las residencias directas de SENAME tienen su escuela ahí adentro y todas las residencias que son colaboradoras en el fondo, responden, indagan y presentan y vamos apostando por estos proyectos educativos que se hace súper necesario visibilizar el proceso educativo de los niños dentro de la residencia y ahí ya bueno volvemos al tema como de los recursos o sea, HOGAR X tenía los recursos para poder tener una educadora diferencial, un terapeuta, un psicopedagogo y hasta una psiquiatra dentro de este proyecto, que en el fondo como el proyecto base que se presenta como para la colaboración, se presentaba para la colaboración de SENAME, pero ahí estamos hablando que la X SOS es una ONG entonces desde ahí responde a los recursos que en el fondo tiene la residencia como para poder tener estos profesionales de apoyo, que en el fondo nosotros no somos prescindibles en la reparación del daño pero si se hace necesario tener estos profesionales especialistas en cada área que en el fondo pueda ayudar como a levantar a este chiquillo de manera integral.

Es necesario aumentar el insumo de la profesionalización en el fondo como acompañando el trabajo, acompañando también el trabajo de la educadora de trato directo porque sin dejar de lado ella también son muchas veces las que hacen como todas las cosas, lo práctico, o sea incluso de ordenarles las mochilas para el día siguiente. Entonces, la especialización, o sea más especialistas por supuesto que sí yo creo que sería el panorama ideal de todas las residencias tener más profesionales especializadas en cada área respondiendo al área de salud, al área de educación, al área social, etcétera”



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	29/03/21
Nombre	Valentina patricia escobar pino
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	colaboradora, fundación beata Laura Vicuña
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	febrero 2021- Actualidad
Labor	Psicopedagoga

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Valentina Patricia Escobar Pino Rut : 19.274.145-9 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Valentina Patricia Escobar Pino Rut: 19.274.145-9

Nombre y RUT

Preguntas:

- Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

F5: “Te puedo dar dos contextos distintos. El apoyo en la residencia, realmente tal, está orientado a desarrollo de hábitos de estudio, de estrategias de aprendizaje y ahora actualmente es de autogestión del aprendizaje. Porque estamos en clases virtuales. Entonces las chicas vienen con un desapego al área educativa, tienen principalmente rechazo por toda la experiencia que ha vivido, entonces la educación para ellas no es tan importante. Entonces está orientado al desarrollo de estas competencias de la importancia de la educación, y además se ven algunas dificultades asociadas a su diagnóstico y a las niñas propiamente tal. Entonces se hacen evaluaciones, asociadas para investigar, como sus necesidades propiamente tal y así desarrollar un plan de intervención. Entonces es bien amplio en esta área específicamente. Ahora en un contexto completamente distinto, como es en el área más educativa, en colegio, en universidad, en otros contextos, ya el apoyo educativo desde mi rol va asociada, tanto al apoyo más social, si no que al desarrollo de competencias para el aprendizaje”.

- ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

F5: “El apoyo escolar es desarrollo de hábitos de estudio, principalmente se hace apoyo en el desarrollo de tareas, evaluaciones, de estudio para evaluaciones. Algunas niñas requieren apoyo en evaluación, ahí se trabaja con el colegio específicamente, el equipo de integración está participando de él y se trabajan en adaptaciones curriculares. Desde mi lado es más que nada monitoreo y realizar algunas mediaciones tanto de contenido, como de ejemplificación para clarificar algunas ideas, eso más que nada”.

-¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y adolescentes de las residencias?

F5: “Bueno, ahora es presencial, todos los funcionarios de la residencia están de forma presencial, somos de carácter vital para el funcionamiento, tanto las profesionales, que está la psicóloga. Una trabajadora social, yo, la directora y son alrededor de 5-6 ETD. Todos los profesionales y las personas que trabajan, es de carácter presencial. El apoyo es presencial, no puede ser virtual, siempre las educadoras, nunca están las 5, están 2 por día, tanto en la noche como en el día, y el carácter es presencial. En mi área, el cómo se hace, a veces es con sesiones otras veces no es en sesión. Principalmente ahora, por ejemplo, hago acompañamiento educativo en clases, las chicas están conectadas en clases virtuales y yo estoy ahí con monitoreo, y también a veces realizando adaptaciones de contenido y de ejemplificación propiamente tal. Y las otras 3 chicas, eventualmente hay 5 chicas en la residencia, son poquitas. Y las otras chicas realizan un monitoreo más independiente, ellas están conectada de forma más independiente en el computador, entonces es como un apoyo de conexión y si entienden, entienden, y después se da un momento para realizar actividades académicas, tantas tareas, desarrollo de guías, trabajos y cosas así. Y como yo estoy hace poco, estoy en la parte de evaluación, así que también dedicó sesiones específicas para evaluación y pesquisar necesidades”.

Entrevistadora 2: ¿Y esta evaluación, se la realiza a todas las niñas?

F5: “Si, pero va diferenciada, depende de cada edad y cada curso, y las habilidades que quiero detectar en cada una, además de sus necesidades específicas. Obviamente como ustedes saben muy bien se debe realizar una entrevista muy profunda, conversar con las profesionales que están, entonces se hace un sondeo, de cuáles son las posibles necesidades, cuáles son sus niveles, tanto adaptativos, como de procesamiento de la información, entre otras cosas. Y de ahí, estoy aplicando distintos tipos de instrumentos, para tener como una evaluación más completa, no solamente de la parte educativa, sino que también de hábitos, funciones cognitivas, de estrategias que tienen las mismas niñas”.

-¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización de las prácticas pedagógicas?

F5: “No, el apoyo pedagógico solo lo hago yo. Te estaba comentando que todas las personas que trabajan en la residencia van de carácter presencial, el apoyo educativo lo hago yo y soy la apoderada de cada niña, eso está dentro de mis funciones. Entonces me hago cargo de todas las gestiones, coordinaciones y el apoyo específico a cada niño”.

Entrevistadora 2: En cuanto a los recursos materiales y de espacio, las chicas disponen, ¿para la realización del apoyo educativo?

F5: “Sí, bueno tuvimos cambio de residencia, nos movimos de espacio, no sé si lo conocen, lo ubican, ¿esta residencia?”

Entrevistadora 2: Sí. La conocemos

F5: “Entonces se adaptaron un poco los espacios, ahora las chicas cuentan con escritorios y computadores, donde ahí se desarrollan las clases, y estamos organizando una sala de intervención. Antes la teníamos en el otro lugar, pero ahora se está organizando toda esta reestructuración de casa, de orden, de organización. Pero si vamos a contar con una sala de atención, pero va a estar, por el momento son espacios comunes o espacios más retirados, no es siempre tan estructurado el acompañamiento. A Veces puede ser en el patio, depende de que quieras tratar con cada niño. Es muy flexible, las chicas igual son resistentes a un apoyo más en oficina, son muy resistentes a eso, con rechazo incluso. Entonces uno se tiene que adaptar a medios más comunes para ellas, más cómodos y que tengan la confianza para desarrollar las actividades”.

Entrevistadora 2: Que bueno igual, eso de que se adecuen a lo que ellas quieran y se sientan más cómodas.

F5: “Se sienten más cómodas, la psicóloga igual trabaja de esta forma. La idea es estar en un espacio cómodo, que no haya esas barreras propias que te mencione”.

-Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a Niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

F5: “Mira, yo actualmente no estoy haciendo adecuaciones curriculares propiamente tal, no. Eso se encarga solamente el colegio, como ellos si elaboramos el plan de intervención, esa es la idea, me estoy encargando de las reuniones con ellos, tanto de que hacen ellos como en la parte del colegio, de las clases, y que hago yo, de acompañamiento o reforzamiento. En esa área estoy más enfocada, reforzamiento y a las adecuaciones de ejemplificaciones, de guiar nuevamente la atención a la clase, y otras cosas ligadas a las dificultades propias de cada niño. En cuanto ha contenido y adaptabilidad no lo hago yo, lo hace el colegio, tenemos funciones distintas. Si se hace un plan de intervención, de acuerdo al plan que tiene el colegio y yo mi parte de reforzamiento, la hago propiamente tal en mi plan de intervención, desde la residencia. Pero claro, ese ya es un acompañamiento más pedagógico el que hace el colegio, y el psicopedagógico realiza otras actividades. Pero si lo estamos complementando”.

-En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

F5: “Mira, antes las chicas contaban con psicopedagoga y eran rotativas la verdad. Duraban 6 o 3 meses. Era muy fluctuante, habían varios profesionales Yo creo que he durado más que todas ellas, y ha sido por distintos motivos El contexto residencia es muy complejo, entonces se ven

muchas realidades y conductas muy disruptivas de parte de las niñas, entonces a veces es complicado llevar a cabo las intervenciones y los planes que uno tiene. Entonces el hecho de que hay un profesional específicamente para el área, descansa tanto el equipo profesional en uno, como las niñas ven una figura de apoyo en esa área. Porque antes recurrían a las educadoras que no siempre tenían la formación educativa para enseñarles algo, y la psicóloga o la trabajadora social tenían que ayudarlas tanto, con las tareas, con los trabajos, cosas que no eran de su competencia tampoco. Entonces el hecho de que haya una persona solamente dedicada a esa área es fundamental, considero que el apoyo educativo en casa, porque es desde la perspectiva en casa. Qué pasa cuando un niño está estudiando en una casa, los papás lo acompañan, y los papás es de acuerdo a las competencias que tiene cada uno, pero aquí no hay padres, el hecho de que haya una figura de apoyo en esa área, aparte tener un profesional específico en el área que pueda atender sus distintas necesidades, es fundamental. Considero que estas niñas si bien han sido vulnerados sus derechos, el hecho de tener un apoyo educativo especializado para cada una son muy importante”.

F5: Lo siento si mis respuestas son muy largas es que estoy acostumbrada a conversar.

Entrevistadora 2: tranquila, no se preocupe. Es mejor, nos ayuda a clarificar hartas cosas.

Entrevistadora 2: Por ejemplo, en cuanto a este apoyo escolar. Usted nos comentaba que las psicopedagogas transitaban más que nada.

F5: “Sí, eran transitorias”.

Entrevistadora 2: Cuando usted tuvo el primer contacto quizás con las chicas, vio alguna desventaja de que este apoyo no fuera permanente, sino más bien como transitorio.

F5: “Una ventaja no, es una desventaja que las niñas no hayan tenido apoyo. Claro es una desventaja porque si tu bien dices, fueron transitorias, hay muchas niñas que necesitan una nivelación importante, hay diagnósticos que son de discapacidad o algún tipo de necesidad que es muy severa, hay rezago escolar muy grande, más con el año pasado que fue un poco complicado, muchas de las niñas no se conectaron a clases. Entonces tienen un desfase curricular muy importante, habilidades no desarrolladas muy importantes. Entonces, que no haya existido un apoyo el año pasado con todo este cambio de la presencialidad a lo virtual, es un gran desafío con el que me encuentro ahora, el hecho de desarrollar este hábito, de levantarse temprano, que no es solamente levantarse y meterse toda chascona a conectarse, hay que generar un hábito de rutina, de levantarse, ducharse, tomar desayuno y ahí recién conectarse ha sido complejo porque las chicas no tienen ningún hábito, entonces ha sido muy complejo desde esa perspectiva. Es un gran desafío, pero las chicas de a poco han ido adaptándose a este cambio y a esta nueva estructura, más organizada y que les ha permitido ver que funciona. Estamos avanzando más, hay chicas que el año pasado no se conectaron, porque no querían, los avances ahora son muy importantes, se conectan todos los días y así. De a poquito se van logrando cosas”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

F5: “Como yo te digo, en el área educativa estoy solita, entonces con las educadoras, si bien estamos enfocadas en, ellas se preocupan de levantarlas, en generar el hábito de paso la noche viene la mañana y hay clases. En esos ámbitos nos hemos coordinado bien, a veces se logra con algunos niños, otras veces no hay que ser muy francos en eso, pero si logramos conectarlos a la gran mayoría, entonces desde el hecho de hábitos si se genera una buena competencia, y yo me encargo como en el área de acompañamiento. Considero que en mi área principalmente si tengo las competencias necesarias, las estrategias principalmente motivacionales, que sea desde la motivación extrínseca que trabajan ellas, son muy como que gano si estoy en clases , es muy

ganancial todo lo que hacen en el día, entonces la idea es trabajar la motivación en el hecho que se conecten, felicitarlas, más que nada reforzar los logros, los pequeños logros que hacen, para conectarse, para responder a tareas educativas, para responder con puntualidad, y así ese tipo de refuerzo es el que se trabaja, tanto de mi parte, como de todas las profesionales que trabajan. Eso se enfatiza mucho porque ya el hecho de que una niña se conecte para mí es un logro, porque antes no estaba esto, entonces se trabajan esas estrategias, y de mi parte más pedagógica. Pero si, las educadoras como te decía trabajan más la parte de hábitos, que se levanten, que se genere esto”.

Entrevistadora 2: qué bueno que se conecten.

F5: “Sí porque en una casa son 1 o 2 niños que se conectan, acá son 5, y más adelante van a llegar más. Entonces, aunque sean poquitas, es como: si ella no se conectó ¿por qué yo me tengo que conectar?, y que consecuencia hay al respecto. O sea ella se puede pasar todo el día en la cama y yo estoy conectada desde temprano, entonces hay cosas así. Eso es cómo se comportan en sociedad, si ven conductas que el otro lo hace y no tiene ninguna consecuencia al respecto, o no le pasa nada. Entonces igual se movilizan. Igual ha sido un poco complejo, pero se han logrado avances”.

- Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

F5: “Ahora virtualmente, por correo electrónico, WhatsApp, esos son los dos medios, y a principio de año cuando estábamos en fase 3, era presencial. Las matrículas se llevaron a cabo de forma presencial, y las primeras reuniones con los profesores jefes, los programas de integración, también se llevaron de forma presencial. Hasta cuando se pudo, ahora todas las coordinaciones son virtuales, las reuniones de apoderados son virtuales, todo es virtual y por WhatsApp en ese

sentido. Con todos los colegios mantengo muy buena comunicación, algunos son mejores que otros en el ámbito de gestión, pero si tienen buena aceptación y buena llegada”.

-¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y jóvenes en la escuela/liceo/jardín?

F5: “Yo tomé el rol para todas las niñas. Cuando lleguen más no sé cómo lo haré, pero hasta ahora solo son 5, no sé cómo será cuando sean más”.

Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

F5: “Sí, mira, sé que estas nuevas actualizaciones técnicas, son obligación para los directos de Sename, pero esta obligatoriedad es de media jornada. Si bien, esta fundación colaboradora también lo sugirió media jornada, y como ellos son colaboradores pueden flexibilizar eso, entonces me contrataron por jornada completa. El hecho de que ya tenga ese enfoque de jornada completa y de que es necesario, lo cual es fantástico. No solamente, porque somos necesarios, sino porque también es otro techo, de funciones y labores que podemos desarrollar, es otro nicho por así decirlo, tanto para educadoras diferenciales, como psicopedagogas y profesionales del área, profesores también pueden ser, pero no sé si profesores específicamente, considero que son niños que han vivido distintos traumas, tienen distintos diagnósticos tanto psiquiátricos, psicológico, presentan distintas dificultades de aprendizaje propiamente de los traumas que han vivido entonces, un profesor, si bien actualmente la malla curricular de los docentes se ha ampliado mucho en esa área, considero que no tienen todas las competencias, propiamente tales de este tipo de necesidades, como las educadoras diferenciales o como la psicopedagoga. Ahora a nivel nacional, ojalá que lo hagan, igual hay resistencia frente a esto, ¿cómo “y qué va a hacer”,

solamente va a estar ahí como pendiente de las tareas? La idea es que se genere el lineamiento, no solamente del apoyo propiamente como tal, como si lo hace un padre, si no que de acuerdo a las necesidades que requiere cada niño, niña o adolescente. Ahora, tampoco hay un lineamiento de que se haga una evaluación propiamente tal, no hay formato alguno todavía, como si bien es cierto la parte psicológica, o la parte del trabajador social, ahí sí tienen todo muy estructurado, cada intervención que hacen. Yo, ahora sí, cada evaluación que hago, cada acompañamiento educativo, las sesiones especializadas, se tienen que registrar en la página de SENAME, se tiene que ir actualizando, eso está en línea, eso es súper bueno porque hay un control de fiscalización frente a esto, que los proyectos se están llevando a cabo. Pero no hay un lineamiento de que, de acuerdo a tu función tienes que hacer una evaluación, después un plan de intervención, con tal y tal lineamiento, de acuerdo a las necesidades pesquisadas, y además tienes que encargarte del área educativa, del acompañamiento a tareas, desarrollo de hábitos de estudios, y todo eso. Hoy, todo tal como esta es solamente el desarrollo del profesional como quiere, entonces depende de cada formación, de cada persona cómo lo haga, eso igual es fome, porque qué pasa si contratan ahora en cualquier proyecto de Sename, porque si bien no solo están en residencia los psicopedagogos o educadores diferenciales, tienes este nicho para todos los programas, incluso ambulatorios, de media jornada principalmente. Entonces, media jornada igual es súper poco y aparte si el lineamiento de trabajo no está tan definido, depende de la persona que estuvo anteriormente en el cargo, es me sirve, no me sirve. Porque igual SENAME evalúa de acuerdo a lo que realiza el profesional y en esta situación están probando. Entonces qué pasa si los lineamientos no están tan bien hechos, y el profesional no cumple o no hace tanto, dicen mira lo podemos ver con otro profesional, o el desempeño no fue el esperado, igual es complejo. Porque se puede cerrar después esta puerta que recién se está abriendo, la idea es que se protocolice un poco, de acuerdo a los lineamientos esenciales, por intervención, plan de intervención, de acuerdo a las necesidades y otro acompañamiento más que nada educativo”.

Entrevistadora 2: nosotras igual por lo que hemos investigado, vimos que SENAME tiene como prestaciones educativas, pero no hay cuáles. Entonces, te deja en libertad, el ámbito educativo.

También, otra consulta que me gustaría hacerle, usted es la única responsable de ser el apoderado, de la comunicación entre colegios, ¿les gustaría quizás que hubiera un equipo, que se le brindara como capacitación a las ETD?

F5: “Sí, estamos en constantes capacitaciones todo el equipo y también en las educadoras se hacen capacitaciones, pero de acuerdo a los grados de complejidad de los diagnósticos que tiene cada niña. Es complejo capacitar a alguien que no sabe nada, entonces sería genial por lo menos que hubiera dos profesionales del área educación, sería ideal. Porque así se pueden realizar labores distintas, uno se puede encargar solamente de las intervenciones, otro solamente del apoyo educativo, desarrollar hábitos de estudios, otros el área vocacional, otros el área de gestión y coordinación con colegios. Entonces sí, es grande el área si uno quiere abarcar todo entonces sí, sería ideal que hubieran por lo menos 2 personas, dos ya se aliviana la carga”.

Entrevistadora 2: Igual nos hemos dado cuenta que el ámbito educativo está súper, o mejor dicho no es de gran importancia dentro de estos contextos.

F5: “No. Dentro de los planes de intervención, hasta hace muy poco tiempo no estaba el ámbito educativo, era coordinación social o ámbito social. Entonces, era como ya y qué hacen ahí, hablar con el colegio, resistir a reuniones de apoderados, entonces era muy pobre el apoyo que se entregaba y ahora que ya esté en los proyectos de intervención, ahí se determina el proyecto que tú quieres realizar, se presenta cada 3 meses, ahí plantea sus objetivos el trabajador social, la psicóloga y en este caso yo la psicopedagoga. Los 3 primeros meses son de evaluación, de desarrollo de hábitos de estudios, más adelante por ejemplo el plan de intervención, aplicación en cuanto a ejes y todas esas cosas. Pero sí, que se dé una importancia ahora es fundamental, lo ideal es que hubiese sido antes, pero ya se está abriendo una puerta y hay que aprovecharla. Y ojalá que se estructure un poco más, para que todos trabajen desde el mismo lineamiento, porque si bien es cierto de que te da libertad para trabajar, también te da libertad como para no hacer

nada, porque de verdad como no hay nada, no hay control. Y hay muchas cosas que hacer, muchas”.

Anexo N°5, Consentimientos Informados y Entrevistas a Educadores/as de Trato Directo.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	30/03/2021
Nombre	Carolina Andrea Hurtado Barcazó
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Residencia Hogar Remolino
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	2008-2009
Labor	Educadora de trato directo (ETD)

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores.
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Carolina Hurtado Barcazó rut:13.291.972-0 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Carolina Hurtado Barcazó 13.291.972-0

Nombre y RUT

Preguntas:

- Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

E1: “El apoyo escolar, es una ayuda para poder mejorar ciertas áreas de aprendizaje que encuentran quizás un poco más débiles en los estudiantes, que quizás les cueste o que tengan alguna dificultad, además de ser el apoyo del proceso de aprendizaje de un niño”.

- Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

E1: “En el hogar estas prácticas estaban a cargo de la educadora de párvulos que formaba parte de nuestro equipo de trabajo. Ella era quien planificaba ciertas actividades más que nada enfocada en hábitos o juegos para poder potenciar y reforzar con los niños y niñas, los días que no asistían al jardín, o en las horas en que ellos llegaban y permanecían dentro del hogar”.

- ¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y adolescentes de las residencias?

E1: “En realidad, mucho apoyo escolar no había, porque eran pequeños que se encontraban todo el día en el jardín, entonces no había algo como que tuvieran que hacer tareas o que recibieran algún tipo de apoyo una vez llegando al hogar, si no que más que nada las actividades que se hacían estaban enfocadas para el grupo en general en reforzar ciertas conductas, pero no un apoyo constante pedagógico. A pesar de que sabemos que es en la primera infancia donde todos los procesos de aprendizajes deben tener una mayor relevancia, ya que permiten un desarrollo mucho más integral de cada niño”.

- ¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?

E1: “Como recurso humano estábamos todas las ETD, la educadora de párvulos que te comentaba anteriormente, que era quien planificaba un poco las actividades a seguir que debíamos realizar con los niños. Y en cuanto a recursos teníamos juegos didácticos, juguetes en realidad que tenían los niños, para poder ir reforzando a través de ellos las distintas actividades que nos dejaban, con el fin de que sirvieran como un medio para estimularlos e ir aprendiendo a través del juego. Allá se recibían donaciones así que la verdad teníamos hartos materiales así ligados a juegos didácticos y estimulantes. Como es un hogar de niños muy pequeños, de recién nacidos hasta los 5 años, este material este material la verdad era bastante útil y era donado por diferentes padrinos que tenían los niños dentro del hogar”.

- Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

E1: “La verdad es que eso nunca lo visualicé, nunca vi una ayuda específica para un niño o niña. No visualice el apoyo directo a niños con alguna dificultad, como mencionaba anteriormente el apoyo se realiza de manera más general. Porque también donde eran pequeños cuesta también tener una evaluación más exacta, de a lo mejor algún niño que presente cierta dificultad. Entonces los apoyos se hacían siempre de forma general y enfocada más en refuerzos para todos por igual”.

- En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

E1: “Las desventajas porque no había, es que los niños y niñas no se pueden reforzar o estimular de acuerdo a las áreas en que ellos lo necesitan, porque todo se hacía de forma general. Pero si es importante de acuerdo a que todos sabemos que los primeros años de vida es cuando más necesitan los niños aprender, necesitan mayores refuerzos, sus conexiones neuronales son las

más importantes en ese periodo. Entonces, en realidad son súper importantes y debería existir algo enfocado quizás en apoyar y estimular las áreas que están más débiles de cada niño y niña”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

E1: “Si, creo que como educadora de párvulos tengo los conocimientos, tengo la expertis de los años en los cuales he ejercido la profesión. Para poder tener en claro también, cuáles son las etapas de desarrollo de los niños y niñas. Y con eso ir visualizando las necesidades que presentan cada uno y como poder enfocar el apoyo a ellos”.

- Desde su conocimiento, ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar? ¿De qué manera es esta?

E1: “En mi caso sí, había una comunicación todos los días, porque estos dos centros se encontraban en el mismo recinto, es decir compartían el espacio. Por lo cual era súper fácil la comunicación con las tías del jardín, al uno retirarlos o cuando uno los iba a dejar. Esto era como cruzar, cruzar el patio que nos dividía y siempre ellas estaban constantemente dándonos como el reporte diario, digámoslo así. Lo que era bastante bueno, pero también creo que quizás se debía a que literal estábamos en la misma parte”.

- ¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?

E1: “Las educadoras de trato directo, se trabajaba por turnos, pero de todas maneras las educadoras son las que tienen ahí, cumplen la función de apoderado”.

-Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

E1: “Si, pienso que sí. Pienso que es fundamental, considerando el medio donde ellos se desarrollan, donde se desenvuelven estos pequeños. Ellos vienen generalmente de hogares muy vulnerables donde la educación no es una prioridad, y cuando entran a los hogares o residencias el colegio pasa a ser el más importante o el jardín infantil el más importante, entonces si no existe después un apoyo donde uno pueda reforzar realmente en el hogar, en el hogar vale decir como institución considerando que este viene a reemplazar el hogar como familia, como casa. Quedan solamente los niños con lo que reciben en el jardín o en las escuelas, entonces quedamos al debe con los niños y las niñas de nuestro país porque no les estamos dando lo que merece cada niño”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	03/04/2021
Nombre	Katherine Elizabeth Muñoz Muñoz
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Colaborador de la red SENAME.
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	enero 2006-febrero 2008
Labor	Educadora de trato directo (ETD)

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Katherine Elizabeth Muñoz Muñoz rut:13.566.418-9 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Katherine Elizabeth Muñoz Muñoz 13566418-9

Nombre y RUT

Preguntas:

- Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

E2: “En la residencia en donde yo trabajé habían niñas de 4 a 18 años, entonces de acuerdo a esa experiencia, el apoyo, que en ese momento se entendía como apoyo educativo era un acompañamiento en todo el proceso de colegio en este caso, porque todas estaban en edad escolar, no educación superior, entonces tenía mucho que ver con el tema del apoyo en las tareas y hacer el rol de apoderados, de ir a reuniones de asistir a citaciones, lo que un apoderado hace con su pupilo. Bueno, en caso de nosotros como eran niñas de diferentes edades teníamos distintos sistemas para hacer ese apoyo, porque no se utilizaba el reforzamiento en los colegios, sino que nosotras mismas hacíamos el refuerzo en el hogar”.

- Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

Entrevistadora 1: O sea nos decía usted que funcionaban un poco como el rol del apoderado, se encargaban de hacer las tareas, pero si pudiera a lo mejor especificarnos un poco más lo que se hacía.

E2: “Mira, en un principio esto no se hacía, las niñas del hogar en donde trabajamos venían de otro sistema, que el rol del educador de trato directo era solo cuidarlas, solo que no hicieran tales y tal cosa, pero acá se implementó un sistema de como tutor dentro de la residencia, entonces por grupo teníamos a cargo 4 a 5 niñas y se implementó un horario de estudios, las que lo necesitaban, horario de refuerzo académico, y tratamos de internalizarnos más en el tema del colegio, porque antes no se implementaba el sistema de ir a reuniones de apoderado, por ejemplo, o sea el rol del ETD era solo preocuparse que las niñas fueran al colegio y de recibirlas cuando llegaran, pero acá se incorporó el sistema de reunión de apoderados, citaciones con los profesores, tener una relación más directa con los profesores de las niñas, y que era bien

continuó, porque se entiende que son niñas muy dañadas, con muchas problemáticas, entonces era muy constante y esto se hacía de la visión que lo primero para ella era tener educación, ya que, bueno, obviamente ellas negaban muchas cosas en la vida, pero lo más cercano que nosotros le podíamos dar, además de protección, era el tema de la educación, entonces era súper importante preocuparse que las niñas fueran al colegio, hicieran las tareas, estudiaran, el tema de los materiales, que al principio se veía que ellas no tenían la costumbre de pedir materiales, entonces se implementó después también el sistema de revisar cuadernos, era bien prolijo, era bien constante la preocupación y real, porque no quedó solo en el papel, sino que se hacía lo que se intentó hacer, en un principio era hacer que las niñas estén en un hogar, en una casa, no en una residencia, y hacer como uno como mamá, hace con sus hijos”.

- ¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y adolescentes de las residencias?

Entrevistadora 1: Usted igual nos decía, que el trabajo que hacían era más que nada, era hacer el rol que debían hacer como un papá dentro de un hogar constituido normalmente, que es darle el apoyo escolar, hacer la tarea y todo. Además de eso ¿Contaban con apoyo de especialistas en algún horario?, ¿era establecido o era más libre?

E2: “Especialistas, así como externos, no, no. Ustedes me imagino que con todo lo que han averiguado, se dan cuenta que los recursos, estaban para las necesidades primeras, y esto no se veía como una necesidad que hubiera no sé, un psicopedagogo, y no se hablaba mucho del tema diferencial. Uno después logró entender que habían muchas niñas que sí necesitaban estar en un colegio con un proyecto de integración, o ir a un colegio diferencial, pero estoy hablando de muchos años atrás, tampoco era un tema muy presente, yo creo que ni siquiera en las casas, ni en un hogar constituido como decían ustedes, pero además, los recursos como les digo, nunca se enfocaron en eso, dentro de todo pensaban que la labor que hacía el ETD era suficiente, y en realidad no, no era suficiente, para estas niñas, la verdad es que no. Pero sí por ejemplo, se hacían talleres, entre nosotros mismo, no sé, juntamos niñas que por edad estaban en cursos

similares, aunque igual eso era muy relativo, porque habían chicas de 10 años que estaban en un curso y niñas de 14 años que estaban en el mismo curso, porque no tenían una educación previa o porque repetían, entonces tratábamos de agruparla y de poder retirarles nosotros mismos ese tipo de cosas, o a las más grandes tratar de incorporarlas para que también ayudaran a las más pequeñas, pero era lo que se hacía con los recursos que habían y en el momento, no había más que eso”.

- ¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?

E2: “No, era todo improvisar sobre la marcha, generalmente el horario de estudio era después de almuerzo, y era en el mismo comedor donde ellas almorzaban, era utilizar los materiales que ellas tenían, que cada una llevara sus cosas, pero no contábamos con nada ¿así como una pizarra, con algo más moderno que nos pudiera servir de apoyo, nada de esas cosas, era solo lo básico”.

Entrevistadora 1: Pero, por ejemplo, en el caso de una tarea, que tuviesen que llevar un material o algo así, contaban con eso, o con el poder decir “ya le vamos a pasar una cartulina, porque tiene que hacer una tarea”, o ¿tampoco?

E2: “Ah sí, ese tipo de cosas sí, cuando ellas tenían que hacer algún trabajo, o tenían que llevar materiales, para eso si se contaban con recursos”.

Entrevistadora 2: ¿pero habían recursos con los que no se contaban?

E2: “Claro, claro, por ejemplo que hubiera una biblioteca, dentro de la residencia o no sé un espacio habilitado con el ambiente que se necesitaba para hacer tareas, porque además, en la residencia donde yo trabajé, funcionaba en la tarde como un centro infanto juvenil, entonces también era hacer tareas con las niñas en el comedor y que en el patio estuvieran no sé 30 niños

más metiendo bulla, haciendo talleres, entonces, el ambiente no era adecuado, y tampoco existía un espacio para implementar una sala de estudio por ejemplo, y lo otro es que los horarios tampoco daban, no sé ,esperar a que los otros niños se fueran, porque todo funciona con mucho horario, entonces era almorzar, después hora de estudio, después ya venía la once para todos los niños y la rutina después era cena para las niñas y después acostarse, entonces era hacer en ese espacio y en ese momento sí o sí o no hacer”.

- Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

Entrevistadora 1: Como usted decía, explicaba que tenían como este rol más cercano con el colegio, quizás podían identificar que a algunas niñas les costaba más que a otras,

E2: “La verdad es que no era mucho lo que se hacía, porque lamentablemente los niños institucionalizados son estigmatizados, entonces generalmente la respuesta era “ no es que les cueste, es que no quieren”, siempre recibimos muchas excusas por parte de los colegios y las niñas sufrían mucho el cambio de colegio, porque claro no funciona aquí, entonces “le sugiero que la cambie” fueron pocos los colegios que realmente se comprometieron a ayudarlas y que nos decían, “lo que necesite nosotros se lo podemos brindar”, entonces, en ese caso era muy difícil, era súper complicado, porque además, como les decía antes, no se tenía mucha noción de que un niño, independiente de su situación, si puede tener otras necesidades más específicas pero no, era muy difícil encontrar esa respuesta por parte del colegio y en realidad, también los ETD ,son pocos los que tienen estudios, generalmente los ETD son personas sin formación académica, o sea, muchas veces, te encuentras con gente que tiene 4to medio, ahora, porque en el tiempo en que yo trabajé, había gente que ni siquiera tenía 4to medio, entonces tampoco le daban la importancia que se necesitaba, porque, a través del conocimiento es que tú te vas dando cuenta lo que necesita un niño, no porque yo sea mamá, en ese tiempo mi hija tenía 4 años, y tenía compañeras que tenían hijos de 15 años, pero no porque ellas tuvieran más experiencia como

mamá se iban a dar más cuenta de lo que un niño necesitaba, sino que la formación importa mucho, pero, lamentablemente el tema de los recursos no acompaña, entonces no había mucho más que hacer, sino que lo que estaba a la mano de uno”.

- En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

E2: “Bueno, lo principal es la deserción escolar, es muy alta la tasa de deserción y también lo veíamos con los niños del centro infanto juvenil, es que las chiquillas muchas veces ellas mismas dijeran no puedo, no soy capaz, por lo mismo que les decía anteriormente, el estigma de los colegios y ustedes entienden que deserción escolar es lo mismo a limitar oportunidades, ya estas niñas sin un apoyo detrás, sumando que no tenían estudios, finalmente, eran pocas las oportunidades que se le dan en la vida y eso conlleva muchas cosas, embarazos adolescentes, muchas niñas que en algún minuto se fugaron de la residencia y no supimos más de ellas porque se iban a cualquier casa, con cualquier persona y mientras más grandes, más se notaba eso, las chiquititas eran más fácil de frenarlas en el tema de los estudios y obligarlas a que estudiaran o que hicieran la tarea, las más grandes eran más autónomas y por lo mismo ellas se sentían con el derecho de decir no lo hago, entonces claro, tú con tus hijos puedes hacer algo respecto a eso, pero con alguien que tú no podías ni castigarlas, porque ahí estaba la diferencia entre muchos ETD, unos sí recurrían al castigo si no lo querían hacer y otros que recurrimos a la conversación pero aun así había niñas que sí habían y otras que no, al final yo creo que se traduce en faltas de oportunidades y perderse en la vida”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

E2: “Bueno, en ese tiempo sí, porque yo al menos tengo formación académica, estudié para trabajar específicamente con niños en riesgo social y por ese lado sí, lo que sí siento es que en estas instituciones, muchas veces a los ETD se les debiera capacitar, en cuanto a técnicas y un montón de cosas, y porque no es lo mismo ver 1 niña que este en un curso a que ver a 15 niñas que estén en diferentes cursos, o sea , uno no maneja todas las materias de todos los cursos, de todas las asignaturas, entonces, por el lado de la formación técnica sí, pero del lado del conocimiento siento que en ese momento hizo mucha falta capacitar a los educadores”.

- Desde su conocimiento, ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

Entrevistadora 1: usted nos decía que era como más seguido, y ¿de qué manera se daba esto?
¿Era solamente con ustedes, con las ETD? o ¿el director era encargado de gestionar las reuniones?

E2: “No, era exclusivamente por iniciativa de los educadores, eran decisiones que se tomaban en conjunto, pero la responsabilidad era de los educadores, y era directamente con los profesores, en cuanto a reunión o pedir una cita con los profesores, pero, así como gestionar a través de llamadas y que te informaran los profesores, no. Era uno el que solicitaba para que ellos te atendieran”.

- ¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?

Entrevistadora 1: si bien ustedes hacían el contacto con los colegios, con los profesores ¿ustedes mismas cumplían el rol de apoderado para los niños? O ¿había otra entidad que tomaba eso?

E2: “Éramos nosotros, nosotros nos designaban por grupo, generalmente era por grupo etario, y después, ya se implementó el tema del grupo por colegio, porque tratábamos que estuvieran en colegio por grupo, pero también se dio muchas veces que la residencia tenía un sistema en que los padres en algunas oportunidades estaban presentes, entonces cuando se hacía este trabajo de acercamiento con la familia, una de las tareas que se le asignaba es que ellos fueran a reuniones de apoderados y que trataran de incorporarse más en el tema educativo, eran muy pocos sí, de 15 a 20 niñas eran 3 las que contaban con el apoderado de su familia, pero el resto éramos nosotras, nosotros nos encargábamos de todo, el apoderado cumplía con ir a la reunión e ir informarnos a nosotros lo que había pasado en esa reunión, o también ir los dos, en alguna oportunidad me tocó ir con alguna mamá a una reunión de apoderados, porque se da mucho que es gente sin educación, entonces, le decía “ya anote todo” y te decían es que no sé leer, no sé escribir, es que no se tomar nota, entonces ¿por qué optaba uno? por ir, y tratar de involucrar al apoderado y que se hiciera presente, pero la responsabilidad era netamente de nosotros, de saber lo que se informaba en la reunión”.

-Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

E2: “Absolutamente sí, es muy necesario, pero personalmente siento que hay que partir de la base que cada educador debería tener una formación académica siento que es lo principal, y de ahí en adelante buscar apoyo de distintas maneras, estos niños necesitan no solo un psicólogo y un asistente social para poder enmarcarlo en la vida, y principalmente en la educación siento que la educación es la herramienta que los puede salvar, más allá de su historial, ya no lo pueden cambiar, ellos tienen que cambiar desde el hoy en adelante, y la forma de hacerlo es la educación, entonces es absolutamente necesario, no sé un niño que les cuesta, no porque ellos

sean flojos o porque sean menos capaces que los otros niños sino que necesitan otro tipo de ayuda, entonces, siento que principalmente los educadores diferenciales son la herramienta para que estas instituciones puedan salir a flote con el tema educacional, no veo otra persona, un psicopedagogo, no sé siento que sí hay especialistas pero también pasa por un tema que yo ahora tengo más conocimiento de la labor que hace el educador diferencial, entonces sí, absolutamente sí y entonces debería ser ley que si yo estoy formando a alguien tengo que formarme yo primero”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	06/04/2021
Nombre	Francisco Villar González
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	CREAD Galvarino- Dependiente de SENAME
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	Junio 2008 - 1 de mayo 2019
Labor	Educadora de trato directo (ETD)

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Francisco Villar González Rut: 13.238.481-9 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Francisco Villar González 13.238.481-9

Nombre y RUT

Preguntas:

- Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

E3: “Lo que pasa, es que en la gama del CREAD Galvarino, estaba un área pedagógica que era precisamente el reforzamiento de los niños que por ejemplo llegaban al hogar en septiembre, entonces como en septiembre a los niños no los iban a recibir en otros colegios, porque quedaba muy poco, septiembre, octubre, noviembre. Entonces el hogar insertó una sala de estudio con ayuda pedagógica, precisamente para esos niños que no podían entrar a clases por lo mismo, o sea al colegio, porque no lo iban a recibir, por la fecha, o niños que venían de las casas sin saber leer o escribir, entonces en esa área, la ayuda pedagógica era súper importante, el tema escolar porque obviamente, los niños no iban a clases, entonces los demás niños sí iban a clases, este grupito que quedaba, que eran 30, 20 ahí lo tomaba la parte pedagógica, entonces de ahí se les hizo un estudio, ahí cada niño se fue separando por etapa, los que no saben leer para un lado, los que no saben escribir para otro lado, los que tienen temas de déficit atencional, y así se fue derivando. Eso se fue apoyando con un terapeuta ocupacional”.

- Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

Entrevistadora 1: nos explicabas que existía esto para los niños que no estaban participando de la escuela, pero además esto, ¿Existía otro tipo de apoyo para los niños que sí contaban con un establecimiento o algo así?

E3: “Lo que pasa es que después con el transcurso de los años, yo estoy hablando de cuando yo llegué, del 2008, que sí estaba establecido, pero como del 2010, después se instaló una escuela, un colegio dentro del hogar con profesores, con directores, funcionaba tal cual. Y eso después hicieron salas, entonces los niños iban a clases y funcionaba como un colegio interno, porque a veces como que también habían dos furgones para llevar a los niños, pero era complejo por las

distancias, y en el Galvarino llegaba, prácticamente de todo tipo de niño, entonces, hay niños que como te decía, no sabían leer nada y tenían 11 años, a veces tenían hermanitos, entonces la mamá no los mandaba al colegio porque no estaban las condiciones, entonces el hogar instaló un colegio, y ahí funcionaba tal cual, con recreo con tareas, y los que no estaban más atrasados, también ahí los mandaban al taller de pedagogía para reforzamiento escolar, para que todos vayan en el mismo nivel”.

- ¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y adolescentes de las residencias?

Entrevistadora 1: o sea tú nos decías que igual se mandaban como a esta sala para poder hacer el apoyo en caso de que no supieran leer, que tuvieran alguna necesidad, no sé si pudiste observar algo más, por ejemplo, ya, los niños iban al colegio, además se le apoyaba en hacer tareas, como en el ámbito como lo que deberían hacer en su casa o ¿no se trabajaba eso?

E3: “No, lo que pasa es que después funcionaba el colegio, tal como los niños van a un colegio y funciona hasta con el recreo, después a profesora les daba tarea, después los mismos educadores, por ejemplo los niños entraban al colegio a las 8, porque funcionaba igual que un colegio dentro del hogar, y habían salas, destinaron salas, y as salas las destinaron por el tipo de edad, porque el hogar funcionaba con niños de 6 a 11 años y un día de cumplir los doce, porque cumplían 12, ese niño se iba a CREAD Pudahuel o se iba con una familia x, no x, sino que con alguien de su familia, un tío que se haga cargo, y si no hay, ese tío o alguien, se iba a un hogar de colaborador, es como por lo que te dije al principio, para que se entienda el Galvarino”.

Entrevistadora 1: La única duda que me queda es por ejemplo en el caso de cuando le enviaban tareas, ¿lo ayudaban a hacerlas ustedes mismos, lo realizaban en algún horario?

E3: “Sí, por ejemplos, los niños que entraban a clase en la mañana , entraban de 8 a 2pm, después los niños almorzaban, veían una película o salían al patio y después de eso en la tarde,

tipo 4-5 había un refuerzo escolar que los hacían los mismos educadores, por ejemplo ya matemática, castellano, y ahí los niños iban a hacer las tareas para el día siguiente, entonces, por ejemplo en el hogar, funciona de 3 turnos, y ahí, trabaja 2 días, 2 noches, 2 libres, entonces siempre habían 3 turnos, un turno que estaba de día, un turno estaba de noche y un turno estaba libre, y así se iba rotando, entonces por ejemplo, lo que los niños iban en el colegio en la tarde, en la noche los educadores de trato directo le sacaban las mochilas, nosotros sacábamos las mochilas y los cuadernos los revisamos, entonces, nosotros dejábamos una nota a la tía del turno de la mañana que no sé, Juanito Pérez tiene prueba de castellano las vocales, y así lo íbamos ordenando, entonces turno recibía, en el libro con la información”.

Entrevistadora 1: si bien nos explicaste que algunos no entraban al colegio, porque la altura del año en el ingreso, la mayor parte de la población de los niños, ¿Iba a la escuela?

E3: “O sea, sí porque el año partía en enero, ahí todos los niños que nosotros a través de tribunal sabíamos que iba a estar un año con nosotros, o dos años, obviamente esos niños lo metían al colegio, porque sabían que iba a estar mucho tiempo con nosotros, pero como te digo, pero también el hogar, como llegan niños, porque este era un hogar, pueden llegar niños cualquier día del año, porque no es un colegio, en el fondo, puede llegar un niño, puede llegar un niño en noviembre, o fines de septiembre, entonces si llega un niño a fines de septiembre ¿dónde lo vas a matricular?, entonces, para que no, habían los refuerzos pedagógicos”.

- ¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?

Entrevistadora 1: Con qué profesionales contaban para desarrollarlo, o sea dentro de eso también están los ETD que tú nos decías que al final cumplían con el poder ayudarlos con las tareas, pero el reforzamiento, no sé quién lo hacía, si contaban con un espacio además de lo que era las salas

para el colegio, o tenían que hacerlo en un comedor o así, o si contaban con materiales a disposición.

E3: “No, lo que pasa es que, por ejemplo, es lo que te he dicho, que habilitaron salas para que los niños vayan al colegio, y también por ejemplo, cuando los niños se iban a sus salas, porque los niños estaban separados por edad, por ejemplo, los de seis a nueve eran como los más chiquititos, y después los de 9 a 10, no, los de 6 a 7 eran los más chiquititos, después los de 7 a 9 otros y después los de 9 a 11 en otra sala, tanto hombres como mujeres, entonces, según la categoría iban separando la sala y según también el orden, depende de la complejidad que tenían ellos, si no sabían leer, no sabían escribir, porque hay niños que tenían 11 no sabían escribir bien, o hay niños que tenían 6 y leía mejor que el de 11, entonces, todo eso se fue haciendo un estudio y se fueron separando, y los ETD apoyaban lo que te había comentado, lo que iban en la mañana, almorzaban, después al patio a jugar a la pelota, lo que sea y después en la tarde empezaba el reforzamiento, según las tareas que tenían”.

Entrevistadora 1: una consulta dentro de lo mismo, ¿el reforzamiento, que nos comentaste, que se realizaba en caso de que había mucha necesidad o para los niños que no entraban en el periodo establecido para un colegio, ¿quién brinda ese apoyo?

E3: “Es que había un departamento pedagógico, que estaba, también había una pedagoga, profesoras de párvulos, había un terapeuta educacional, había un montón de gente”.

Entrevistadora 1: pero había alguien para eso.

E3: “Esto se trabajaba desde la motricidad, con los terapeutas, porque hay niños que tienen déficit atencional, porque de repente muchos medicamentos, eso, pero siempre se estaba pendiente de revisar los cuadernos. En los turnos de noche nosotros revisamos los cuadernos, por ejemplo, X tiene tarea de Historia, pero siempre como que los niños estaban atentos, y había una

encargada escolar, que también iba a las reuniones de apoderados, entonces ella traía toda la información, y después habían todos los lunes reunión con la dupla psicosocial, con la psicóloga y la asistente social, y ella daba informe de cada niño, entonces nosotros sabíamos qué era lo que estaba pasando con cada niño”.

- Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

Entrevistadora 1: O sea, de lo mismo que nos está explicando anteriormente, que al final los mantienen informados de todo lo que va pasando con los niños, pero, por ejemplo, el caso de un niño que ustedes vieran que está teniendo demasiadas dificultades en el colegio se ¿toma alguna medida especial?

E3: “Se reforzaba, en general con todo, porque como nosotros teníamos reunión, y ahí se iba hablando, entonces, de repente si estaba muy complejo lo tomaba el psicólogo, depende de cómo estaba el niño, y del área, si estaba con mucha rabia y muchas descompensaciones, lo tomaba el psicólogo, si estaba muy atrasado en leer, con la pedagoga, o si estaba muy sin coordinación de motricidad, y le costaba mucho, lo tomaba el terapeuta, pero siempre en el hogar había alguien destinado al niño, por ejemplo, una vez nos tocó un niño que llegó ciego, entonces, el hogar puso un furgón para llevarlo a una escuela de ciegos, iba a buscarlo y dejarlo, y nosotros íbamos a Ñuñoa, entonces había que ir a dejarlo y buscarlo todos los días, pero el hogar, se dio la instancia de colocar furgón solo por el niño, para que no perdiera clases y era todo súper bien”.

- En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

E3: “Que los niños igual, muchos por ejemplo como había reforzamiento escolar, muchos subieron sus notas, y lo otro bueno, es que como el hogar, como a veces iban varios en el mismo colegio, varios eran compañeros de curso, entonces también ahí nosotros hacíamos trabajos que apoyan a sus compañeros, porque también eran compañeros de casa, entonces, se veían en el colegio, en la sala, entonces prácticamente eran casi hermanos, porque era toda su vida en el hogar, y bueno se llama hogar también porque, es lo que se trata de hacer una vida de hogar, por eso hogar de menores, para que tenga un sentido de familia, y ahora cambio el sistema de residencia, pero acá era un hogar de menores porque el enfoque era de un hogar, porque uno está en un hogar, entonces darle esa connotación para que los niños se sientan como en casa no es cualquier lado”.

-¿Considera que su equipo y usted cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

E3: “Para mí, lo que pasa es que, esta es una respuesta personal, porque cuando yo estudié en el ENAC, yo salí de Educador, que la palabra lo dice de ETD, y ahí por lo menos nos enseñaron la parte básica, teórica, quiero aclarar que yo no soy profesor, entonces, en ese lo que sí se podía apoyar, revisar tareas o cosas así como que sin ser profesor, porque tampoco era mi tarea, pero dentro de cosas que las tareas de todos eran cosas más o menos, de básica que uno sabe, que es lo mismo que uno estudió siempre, sumas, restas, historia, no varía mucho, los nombres, pero en el pondo las matemáticas siempre van a ser las matemáticas”.

Entrevistadora 1: En el fondo esa pregunta sabemos que hay mucha gente que contesta así de acuerdo a su expertis, muchos también dicen, no no es mi área, y es verdad, no es su área, así que no, está bien que conteste a manera personal.

- Desde su conocimiento, ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar?
¿De qué manera es esta?

Entrevistadora 1: Nos contaba que había una especialista que no recuerdo, que mantenía comunicación, asistía a reuniones, mantenía comunicación en la escuela.

E3: “Había una encargada escolar, en realidad habían 3 encargadas escolar, habían tres, porque en el fondo en el hogar como eran de tres turnos, que había turno de día, noche y libre, entonces cada turno tenía su gente, entonces acá también se funcionaba con tres educadoras que eran encargadas, entonces ellas, cada uno hacía referencia al turno, porque aquí nos separaba por turnos, turno con números, por ejemplo 1,2,3, entonces después ellas decían, “oye en mi turno tengo tantos niños”, ellas, eran las encargadas de ir a reuniones de colegios, jardines, entonces ellas después se juntaban con las terapeutas, e informaban “Juanito tanto y tanto” e informaban “este niño molesta a este “este está bajo en notas, hay que reforzar esto “tenemos reunión de apoderados el próximo mes, hay que revisar las tareas” y así se informaba”.

Entrevistadora 1: había bastante buen nexo entre escuela y hogar, que a veces es complicado realizarlo.

E3: “Acá sí, acá se iban a las reuniones”.

- ¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?

Entrevistadora 1: ¿Lo cumplía esta misma encargada escolar, que funcionaba con la comunicación? ¿Ella misma cumplía el rol de apoderado?

E3: “Sí, porque ella estaba encargada de eso, del tema escolar, es su trabajo, ella era. Había profesoras de párvulos, pero ellas 3 eran las que estaban encargadas del tema escolar, de las reuniones, de informarnos a nosotros de qué niño hay que reforzarlo más, ella era la encargada.

Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

E3: “Yo creo que claro, tiene que haber una misma línea para todos, porque esto también incluye a través de los recursos que tienen cada hogar, porque María ayuda tiene entre comillas más recursos, que otro hogar, porque es una fundación, también María ayuda es una institución que por decir, en la tele siempre sale la campaña María ayuda, una colecta todo el día por decir, y ahí hay muchos millones, muchos, y ahí tienen más recursos de contratar más profesionales, a diferencia de hogar X, que te da más prioridad a otra cosas, como por ejemplo a la ropa. Pero la educación tiene que ser lineal, tiene que ser de igualdad para todos, porque es una forma de que se vaya educando al niño al mismo nivel”.

Entrevistadora 1: Y sobre los especialistas, no sé si está de acuerdo con eso o no de que las personas encargadas de dar este apoyo, que se supone que se tiene que dar todo el día y todos los días a los NNA, de los recintos, pero que sean personas realmente especializados para poder dar este apoyo, que pasa mucho que nosotras hemos visto en distintas instituciones, que generalmente, el apoyo lo brindan personas que tal vez no saben y que no están acorde al rol que ellos cumplen, entonces también quedan un poco de manos cruzadas porque no es la función que ellos deberían cumplir.

E3: “Sí, lo que pasa es que ellos, es una mezcla de cosas, porque por ejemplo está el ETD que cumple otro rol, entonces es que yo creo que pastelero a sus pasteles, porque tiene que haber alguien, un profesor, tiene que ir encargado de revisar las tareas, porque el estudio para eso, ¿me entiendes?, es como cuando, no sé, el circo pobre, ya teni que ponerte en la puerta porque falta el portero y después tienes que disfrazarte de león porque falló el león, entonces eso hace que cada uno no cumple su rol, entonces pasa muchas veces que de hecho mira, yo ayer estaba hablando con una amiga, porque, bueno yo tengo una hija de 2 años, y ella tiene autismo, entonces ella se fue a trabajar a María ayuda, entonces María ayuda de allá de Ovalle, entonces ella me dijo que ahí había un desorden, porque ella como terapeuta infantil a veces la ocupan para otras cosas , como reforzamiento escolar, entonces, ahí hay un desorden, porque si a tú te contratan como pedagoga o terapeuta, la idea es que tu vayas a cumplir esa función, eso no quiere decir que uno no apoye, porque en el fondo si tú estás en el hogar, uno también tiene que tener la disponibilidad de apoyar, pero eso no quiere decir que estés cumpliendo otras funciones, porque si en el fondo tu tapas un hoyo con un dedo, se va a destapar el hoyo, entonces eso es lo que no se tiene que hacer. Bueno, un poco para que se entienda lo que pasaba en el hogar de Galvarino, siempre hay como 100 o 110 niños, entonces, lo que pasó es que ahora eso ya se terminó, el Galvarino se cerró, y lo que hicieron fueron hacer residencias, que se trabaje con 15 niños, por residencia no más que eso, o sea 15 a 20, pero nomás que eso, porque con un grupo de 15 niños tu puede hacer un trabajo más específico que con más, entonces una de las cosas que hicieron estas residencias, fue precisamente por eso, entonces esos 100 niños que estaban en Galvarino, los separaron por edad, entonces los de 6 a 7 a una residencia, los de 10 y 11 a otra residencia, pero de 15 niños, porque así el reforzar la parte escolar es más específico, trabajar con menos grupos mejor, entonces todo eso ,menos es más”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	07/04/2021
Nombre	María José Baeza Retamal
Tipo de hogar en el/los que se desempeñó.	Colaborador
Periodo en el que realizó o realiza esta labor.	Junio 2018- actualidad.
Labor	ETD. Educadora de trato directo.

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede expresarse

con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo María José Baeza Retamal, Rut: 15.796.248-5 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

María José Baeza Retamal 15.796.248-5

Nombre y Rut

Preguntas:

- Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?

E4: “Perfecto, yo como educadora, como madre. Lo que yo entiendo como apoyo educativo, me imagino que va enfocado en el hecho de apoyar las falencias que tengan los niños en la parte estudiantil. Es para mí eso”.

- Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?

E4: “Ninguna”.

- ¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y adolescentes de las residencias?

Entrevistadora 1: Quizás no se realiza alguna práctica formal, ¿pero a lo mejor se realiza de alguna manera algún tipo de apoyo a los NNA?, o tampoco existe algo así?

E4: “Mira. Me refiero a ninguna como algo formal, algo establecido que dure en el tiempo. Lo único que he visto que se ha dado, es que ciertas educadoras tienen la iniciativa, de poder ayudar cuando notamos falencias, pero no es nada serio ni formal. Y tampoco es muy constante porque, bueno ustedes saben que el rol de educadora en un hogar, no habla de la parte estudiantil. Habla de guiar, de cocinar, de lavar, todas esas cosas es ser educadora en un hogar de Sename. Entonces, dentro de lo que el tiempo da, se hacen esas ayudas. Pero no es nada formal, yo no lo he visto en los 3 años que llevo. Por lo mismo, ha sido una de las cosas por las que yo reclame a la gente que manda todo el tema, porque hay niñas por ejemplo que no sabían leer. Bueno aún no saben, van en quinto, en ese entonces iban en cuarto básico; no sabían leer, ni escribir. No leían fluido, leían silábicamente y eso no debería ser. Entonces, no hubo nada serio, hasta el momento con las pasadas directivas que hubo”.

E4: “Bueno, aquí voy a ser súper honesta, porque es importante como dejarles clara la realidad, que a veces es triste. Porque en el hogar donde yo trabajo, había una psicopedagoga. Ella estaba a cargo de hacer apoyo escolar a los niños, pero yo con el tiempo, ya llevando un año ahí me di cuenta de que había niñas que ya llevaban 3- 4 años, y que estaban con estas falencias súper importantes en su aprendizaje. Y esta psicopedagoga, no cumplía su rol, no lo cumplía. Yo te puedo decir, que había niñas más grandes, más lúcidas, ordenadas en sus estudios, ellas me decían tía no hay apoyo para las chiquillas, la psicopedagoga se viene a peinar. Era una pena. Yo lo reclamé, lo expuse con la gente que está a cargo y nunca se dio una solución, más que poner algunas tías, para hacer apoyo escolar. Yo digo, unas tías que de verdad no están para eso, porque de repente el tiempo no da, y había una persona a la que se le estaba pagando para esa labor y nunca la cumplió. Porque yo misma les pregunté a las niñas que estaban con estos problemas, y me decían no tía, si nunca nos hacen nada de eso, nada. Entonces, comentarles también, que yo he visto ya pasar a 3 directores distintos, los 2 pasados un fiasco. La nueva directora asumió, y yo creo que hay que aplaudir las cosas cuando se comienzan a hacer bien. Ella me mencionó que cuando ella asumió el cargo fue a bodega y lo primero que vio, fue material didáctico nuevo, embalado. Eso quiere decir que nunca se usó, entonces yo con eso te digo muchas cosas. Que todo ese material estaba ahí nuevo, en desuso, nunca pasaron por las manos de las niñas que lo necesitaban y es una pena terrible. Porque tú ves como las niñas se frustran, y se sienten tontas. A mí me decían, tía yo soy tonta y lloraban de impotencia, porque a lo mejor en el hogar no se notaba tanto que las niñas eran distintas, pero en el medio en el cual ellas, en el curso en el que se desenvuelven se notaba que van retrasadas. Entonces les juega en contra para su crecimiento totalmente”.

Entrevistadora 1: Es bastante triste la verdad, también saber que existía un profesional que le estaban pagando por hacer ese trabajo y que no lo estaba cumpliendo. Sobre todo, también, si tú nos cuentas que existía material. De hecho, la pregunta que seguía era, sobre la existencia de material, recursos humanos. Y claro existía, pero si no le dan una utilidad, no sirve de nada.

E4: “Exactamente”.

- ¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo? / Entrevistadora 1: ¿Es decir, ustedes en el centro no cuentan quizás con el apoyo de algún psicopedagogo o algún profesor? (fue preguntada de otra manera debido a la ausencia total de una apoyó, a través de las dos preguntas anteriores)

- Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?

Entrevistadora 1: Ya que la labor no la realizaba la psicopedagoga, pero quizás ustedes como ETD, ¿les prestaban alguna ayuda o se buscaba como ya más ligado al colegio, en el caso de que vieran que a alguna de las niñas les estaba costando mucho?

E4: “Claro, como educadora. Si había muchas educadoras con la disposición de poder ayudar en esos aspectos. Sucede, por ejemplo, que en el caso mío yo soy educadora de fin de semana. El fin de semana antiguamente, había 2 personas para 18 niñas, entonces imagínate los caracteres y todo. Yo te hablo de esa realidad, en la semana era distinto, había tiempo, estaba el personal administrativo, estaba la directora, estaban las demás ETD que eran aprox. 5 o 6, me parece. Entonces, de mi realidad de lo que yo estaba el fin de semana, dentro de lo que yo podía se ayudaba, y honestamente casi nunca se podían, porque tienes que entregar una casa limpia o tienes que atender descompensaciones, entonces esa parte queda relegada al final como prioridad. Entonces, no. Y en la semana poco y nada, porque yo siempre llegaba, así como, les hicieron clases o las ayudaron, y era no tía nada, nada. Eso estaba indagando yo, para presentar mi reclamo cuando lo presente, tenía bases para que se hiciera algo”.

Entrevistadora 1: En base a esto mismo yo creo que usted ha podido evidenciar bastantes desventajas.

-¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?

E4: “Yo creo, que ya el hecho de que necesiten ese apoyo ya les representa una desventaja, ellos están en desventaja en comparación con sus compañeros, ya lo relegamos a que sigan avanzando sin avanzar. Porque es curioso cómo funciona el sistema educativo, o ciertos colegios. Hacen pasar a los niños sabiendo nada, y yo pienso que es un daño, entonces ya tenemos niños más frustrados, niños que de repente sienten que la parte académica no es para ellos, porque no van rindiendo. A mí me pasa con mi hija, mi hija ha tenido problemas de aprendizaje, pero está la red en el colegio, yo, su hermano. Entonces, de las desventajas se puede salir a flote con un buen equipo, allá no. Está el cariño, yo no te puedo decir que no, pero de repente el cariño de fin de semana, o de ciertas tías no sirve para sacar a flote a las niñas, tiene que ser algo constante. Y es una pena que una persona que se le pagaba específicamente para eso, y que fuera a peinarse, a que le hicieran trenzas las mismas niñas. Yo te lo hablo con impotencia, de verdad mucha rabia”.

-¿Considera usted que cuentan con las herramientas técnicas y/o pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?

E4: “Por supuesto que sí, de repente lo que es el tiempo y que no se pueda es otra cosa. Pero las herramientas están, sencillamente porque yo sé leer, sé escribir, y lo que están aprendiendo ellas son las cosas básicas que yo pude visualizar. Falta disposición o un poquito de tiempo para poder ayudar, pero yo las tengo, las tiene cualquier persona grande que sea leer y escribir. Entonces sí, definitivamente sí. No se necesita mucho la verdad”.

- Desde su conocimiento, ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar? ¿De qué manera es esta?

E4: “Las educadoras son las responsables de ir a dejar a las niñas al colegio y también en ir a buscarlas, por ejemplo, la de noche iba a dejar en la mañana a las niñas. Generalmente el tío del furgón que era el chofer del hogar, llegaba tarde, y las niñas llegaban como muy atrasadas pero la verdad no existe mucha comunicación. Con una niña existía un poco más porque una

inspectora del colegio en el que iba, ella la iba a buscar y se podía comunicar más con el personal que estaba a cargo. Más que nada se generan los lazos para realizar los ingresos a los establecimientos y en el caso de que sucediera algo muy crítico”.

- ¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?

E4: Es la directora, o la coordinadora.

-Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito del apoyo educativo dentro de estos contextos, las exigencias difieren según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo? ¿Y que además los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

E4: “Por supuesto. Debe ser. Pienso que, claro queda, así como a criterio de cada residencia, la ley suena así. Pienso que debe, porque para cualquier persona común y corriente, nacida bajo una familia bien establecida, estructurada y todo, se sabe que se debe estudiar para salir a flote, se necesita saber para salir a flote, la instrucción y todo. En un escenario así donde estos niños, en general sus papás no completaron la educación básica, la media, donde son niños que sí retornan a sus familias, lo más probable es que no sigan en el colegio, o salgan a delinquir, a ganarse la plata fácil, etc. Pienso que debe, porque es la única herramienta que tenemos cualquier persona común y corriente para poder desarrollarnos y defendernos económicamente, sirve totalmente. Debería ser clara, debería ser específica, debería ser tajante. Quizás tristemente quede como en la cola de todas las necesidades, porque primeramente uno dice no los afectos, sanar la parte psicológica, y esta parte educativa queda atrás como casi olvidada y es triste. Porque de repente, debería ser un todo. Todo, como es una familia normal, como un hijo se trata bien en una familia normal. Entonces, sí, totalmente debe ser esclarecedora.

Y sobre el personal, por supuesto que sí. Debería existir un profesional, que se hiciera cargo, sobre todo de complicaciones mayores, por ejemplo, me imagino lo que tiene mi hija, que es dislexia, estas cosas así. Pienso que totalmente. También se puede hacer que estos mismos equipos trabajen en conjunto con los EDT, porque al final son los educadores los que cumplen más ese rol maternal, más cercano con los niños, entonces de repente desde ahí se pueden conseguir bastantes cosas. Y si, el equipo profesional, como te comentaba hace un rato es tan importante poder potenciar esta parte de los niños, que se necesita un equipo sólido y con conocimiento en el área totalmente”.

Anexo N°6, Consentimientos Informados y Entrevistas a Adultos Institucionalizados



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	27 de marzo del 2021
Nombre	Isber Aracelly Zamorano Daza
Periodo y edad en el cual estuvo institucionalizado	Ingreso el 31 de septiembre del 2018 y egreso el 06 de marzo del 2019.
Características del hogar/es en los que estuvo	OCAS.- Residencia
Asistió a escuela/colegio/liceo cuando estabas en el hogar	Sí.

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores
- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede explayarse con el fin de dar a conocer cómo se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Isber Aracelly Zamorano Daza, Rut: 21.303.628-9 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Isber Aracelly Zamorano Daza Rut: 21.303.628-9

Nombre y RUT

Preguntas:

-¿Recibían apoyo escolar dentro del hogar donde residían?, ¿de qué manera?

N1: “Ya, el apoyo escolar que yo recibí en el hogar, era más que nada así como la entrega de los materiales que yo podía estar necesitando, por ejemplo, si yo necesitaba una cartulina, la psicopedagoga me pasaba una cartulina y yo hacía mi tarea, pero en el tema de tareas, y si ellos nos ayudaban, así a hacer las tareas, en no, como que era más independiente eso, cada una hacía sus tareas, y algunas ETD nos ayudaban a realizar, bueno, más que nada a las niñas más pequeñas ayudaban a realizar las tareas”.

¿Quién te ayudaba en cumplir con las labores escolares?

N1: “La psicopedagoga y el psicólogo que había ahí en la residencia,, no me acuerdo del nombre de él, pero él cuando yo tenía dudas, así como de lenguaje, o cuando tenía que escribir algo, así como la cartulina o una presentación, o si tenía dudas de alguna palabra, él me corregía, pero la psicopedagoga y él, y sería”.

-¿De qué manera/forma te brindaban apoyo pedagógico?

N1: “¿Cómo?”.

Entrevistadora 1: Como, por ejemplo, te entregan material, pero tú hacías tus cosas sola, es súper independiente eso, entonces sería ¿la entrega de materiales solamente?

N1: “Sí, la entrega de materiales”.

Entrevistadora 2: ¿Solo de esa forma te entregaban apoyo pedagógico dentro de la residencia?

N1: sí, sí, porque, así como que tuviera a alguien ahí diciéndole a las niñas ¿tienen tareas? ¿De qué se trata?, no, habían ETD que sí se encargaban de las niñas más chiquititas que sí llegaban con tareas, de ellas sí se encargaban, y la ayudaban, pero no había alguien que lo hiciera diariamente, era como más independiente el tema de las tareas.

- ¿Existían espacios o elementos necesarios para que tú pudieras desempeñar tus actividades académicas? ¿Cuáles?

N1: “No, no existía un espacio que fuera cómodo o que fuera un espacio para que nosotras pudiéramos netamente estar en un ambiente de estudio, o poder leer libros, no, porque nosotras hacíamos las tareas en el comedor, porque cuando estaba en el hogar, había un estante de libros, pero era así como de adorno, porque estaba donde estaba la tele, y es como obvio que van a preferir la tele a leer un libro, entonces no era un espacio como adecuado para que las niñas pudieran motivarse y sentirse cómodas al hacer las cosas, y las tareas se hacían en el comedor, o por lo menos donde fuera más cómodo nomás”.

Entrevistadora 1: Eso en cuanto al espacio, ¿y respecto al material? a tú te pasaban material, ¿el resto tú veías que era así para las demás?, que le pasaban material en caso de que lo necesitaran, para hacer una tarea o algo así.

N1: Sí, yo me acuerdo que cuando las chiquillas necesitaban hacer cosas como un dibujo, o cartulina, o hojas, hojas tamaño carta que necesitaban, las iban a pedir y ellos le daban, a veces cuando querían dibujar o cosas así, ellos también les entregaban, pero más cosas así como materiales como goma Eva o materiales como más complejos, como pelotas de plumavit, esas cosas no, no tenían, tenían lo más básico, como cartulina, hojas, para imprimir, esas cosas sí.

Entrevistadora 1: y una consulta, por ejemplo si les pedía, tú diste el ejemplo de una pelota de plumavit, si ellos no tenían ¿cómo lo hacían? ¿Iban con el material o le pasaban de alguna otra

forma?

N1: la verdad es que no sabría decirle, es que no vi el caso de que una niña necesitara como material así, tan complejo, y en mi caso, yo tampoco necesité material 'complejo, pero yo creo que si hubiera pasado, no sé, yo creo que los compran, pero no sé la verdad, no sabría responderle.

Entrevistadora 1: sí, sí era una consulta, porque como me dijiste que no habían materiales más complejos, por eso pregunté.

-¿Quién cumplía el papel de apoderado y/o representante dentro de la escuela/liceo/jardín?

N1: La psicopedagoga, ella hacía todas las gestiones del colegio, o cuando había que hablar con los profesores, iba ella, la psicopedagoga o el psicólogo, cuando se trataba de conducta el psicólogo también iba, creo.

- Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo ¿Y que además los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

N1: “Sí, es súper necesario, porque en las residencias hay niños que tienen bajo, por decirlo así, intelecto, por ejemplo, en la residencia que yo estaba había una niña que tenía problemas para leer, y ya ella tenía 15 años y ya a ella le costaba leer, escribir, pero no había alguien que pudiera ayudarla en ese sentido, sino que las ETD decían “ya esto se hace así, puede hacerse así”, pero no había una persona que estuviera ayudando constantemente a las niñas, o que dijera “ya chiquillas, vamos a repasar las sumas y las restas” como que eso, porque yo creo que si hubiera un espacio como tipo biblioteca, donde hubiera libros, a lo mejor un asiento, como que les

llamara la atención a las niñas, yo creo que estaría bueno, porque cuando iban así fundaciones a hacer teatro o ir a pintar, las niñas se motivaban hartito, yo creo que falta más eso, crear un espacio para que ellas se sientan cómodas”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	29 de marzo del 2021
Nombre	Rose Merlín Murat
Periodo y edad en el cual estuvo institucionalizado.	2015-2020
Características del hogar/es en los que estuvo	OCAS.- Residencia Amor, paz y Alegría.
Asistió a escuela/colegio/liceo cuando estabas en el hogar	Sí.

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores

- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede expresarse con el fin de dar a conocer como se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Rose Murat, rut:25.566.782-3 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Rose Murat.25.566.782-3

Nombre y RUT

Preguntas:

-¿Recibían apoyo escolar dentro del hogar donde residían?, ¿de qué manera?

N2: “En sí, mira, sinceramente, en sí el apoyo debiera existir por un tema de que tenía que estar, tenía que ser, y teníamos que tener ese apoyo, pero había otra cosa, de que las personas en sí no lo cumplían al 100, no sé si se entiende, como que había, pero yo sentía que había una negligencia por ahí, pero en sí, yo creo que en toda residencia de menores debería esa parte importante debería sí existir”.

-¿Quién te ayudaba en cumplir con las labores escolares?

N2: “Es que, a mí, nunca la verdad en la parte escolar hubo problemas conmigo, porque yo sola me empujaba a hacer mis tareas, como que no necesitaba alguien detrás para decirme qué hacer y qué no hacer, entonces prácticamente yo ese apoyo, como que no era tan necesario, porque yo no era dependiente de”.

Entrevistadora 3: ¿y a tus compañeras de residencia tú veías que alguien las apoyaba a cumplir esas labores escolares?

N2: “Eeh, sí y no”.

Entrevistadora 3: ¿Cómo es eso?

N2: “Es que me explico, lo que yo trato de hacer es contarle la realidad que yo viví, o sea si yo no vi algo, obviamente yo no voy a decir lo que yo no he visto, entonces yo les digo, claro, si había apoyo y a la vez no, no había, porque no era al 100 %.”

Entrevistadora 2: siéntete con la libertad de decirlo tal y como sucedieron las cosas, aquí igual buscamos lo que tú digas y cómo fue tu experiencia. Entonces, a través de las preguntas tú anda expresándote solamente.

N2: “Igual siento como que no fue tan buena esa parte, en el sentido de que no estaban tan preocupados de lo escolar nuestro, como que no era un pilar importante para ellos, o sea, si hacíamos las tareas, bien, y si no las hacíamos, bien también. Entonces llegaba un momento en donde te citaban al apoderado y era únicamente porque las tareas no se hacían, como no había un adulto detrás, incitando a las más chicas a que hicieran sus tareas, obviamente después tenían problemas en el colegio, de hecho, hasta peligro de repitencia”.

-¿De qué manera/forma te brindaban apoyo pedagógico?

N2: “O sea se supone que el rol que cumplía a psicopedagoga una vez que nosotras llegábamos del colegio y después de ordenar nuestras cosas, tanto la ropa del colegio, etc., etc. Ella se tenía que sentar con cada una de nosotras, si bien, obviamente, por el tiempo no iba a alcanzar con todas nosotras en una sola tarde, pero sí su deber era como ayudar en lo más importante, y sentarse con nosotras, y ver las tareas que sí eran esenciales”.

-¿Existían espacios o elementos necesarios para que tú pudieras desempeñar tus actividades académicas? ¿Cuáles?

N2: “Cero, cero tranquilidad, cero espacio personal, cero, cero. O sea, no tenías como porque estaban todas las chiquillas ahí, entonces era como, ya po chiquillas, yapo por favor, cállense. Entonces no, no había un espacio íntimo donde tú podías estar tranquila y decir, ok, me voy a dedicar una hora a estudiar, por lo tanto, esa hora nadie me va a molestar, no, eso no pasaba”.

-¿Quién cumplía el papel de apoderado y/o representante dentro de la escuela/liceo/jardín?

N2: “¿Quieren el nombre de la persona?”.

Entrevistadora 3: o ¿qué cargo tenía?

N2: “Era una psicopedagoga”.

- Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo, y que, además, los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

N2: “Debería, debería porque yo creo que, o sea a mí me parece que el hecho de estar en una residencia no es motivo para que un niño no aprenda, ahora, sí se les hace más complejo el hecho de enfocarse o centrarse en lo que es el colegio, por un tema de vivencias, o qué sé yo. Pero, yo encuentro que los profesionales que estén a cargo de esas residencias deberían por lo menos poner de su parte, buscar una manera de que esos niños logren aprender algo”.



Universidad Metropolitana de Ciencias de la educación.

Facultad de Filosofía y Educación.

Departamento de Educación Diferencial.

Entrevista de levantamiento de Información.

Consentimiento Informado

Fecha	31 de marzo del 2021.
Nombre	Teresa Díaz Vera
Periodo y edad en el cual estuvo institucionalizado.	1992-2011
Características del hogar/es en los que estuvo	Fundación-Ocas. (2 residencias)
Asistió a escuela/colegio/liceo cuando estabas en el hogar	si

Estimada/o:

Nuestros nombres son Daniela Cabeza Ciudad, Danka Raglianti Hurtado y Tamara Vera Fuentes,, y la presente entrevista se encuentra enmarcada en la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”. Que es desarrollada por Licenciadas en educación de la Universidad metropolitana de ciencias de la Educación, para optar al título de Profesoras de Educación Diferencial con especialidad en Problemas del Aprendizaje, a cargo del Profesor Erwin Frei y la Docente Paula Zuñiga.

El Objetivo General de esta indagación es “Describir el rol que tienen las residencias de menores dependientes de SENAME (Servicio Nacional de Menores) como entidad garante, para proveer instancias de apoyo educativo a los niños, niñas y adolescentes que residen allí por protección de derechos”.

Los objetivos específicos de nuestra investigación son:

- Evidenciar cuáles son las garantías educativas establecidas por el Servicio Nacional de Menores para niñas, niños y adolescentes que transitan en residencias de menores.
- Identificar los mecanismos que utiliza el Servicio Nacional de Menores para resguardar que el derecho a educación sea ejecutado por las residencias de menores como parte de su rol.
- Conocer cuáles son los actores encargados de brindar el apoyo educativo al interior de las residencias de menores

- Identificar las distintas acciones de apoyo educativo que realizan las residencias de menores para satisfacer a las necesidades de niños, niñas y jóvenes que residen en estos.

Esperamos que pueda participar respondiendo las siguientes preguntas, contemplando elementos relevantes sobre la acción que usted ha desarrollado en este contexto, por ello puede expresarse con el fin de dar a conocer como se han abordado las instancias educativas en el centro en el cual se desempeña o desempeñó como profesional.

Es importante señalar que las entrevistas serán analizadas de forma anónima y que la información recabada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Además, al final de la realización de la indagación, usted recibirá los resultados de Esta.

Para cualquier consulta comunicarse al correo: Daniela.Cabeza2016@umce.cl y enviar este consentimiento a este mismo.

Yo Teresa Díaz Vera, rut:18.611.589-9 autorizo la utilización de la información entregada en el desarrollo de la investigación denominada “EL ROL DE LAS RESIDENCIAS DE MENORES DEPENDIENTES DE SENAME PARA PROVEER INSTANCIAS EDUCATIVAS A LOS NNA QUE RESIDEN ALLÍ POR PROTECCIÓN DE DERECHOS”

Teresa Díaz Vera 18.611.589-9

Nombre y RUT

Preguntas:

-¿Recibían apoyo escolar dentro del hogar donde residían?, ¿de qué manera?

N3: “No, no mira te voy a contar más o menos como fue el ámbito escolar cuando uno está en el Sename. Yo aprendí a leer a los 8 años, y a escribir como a los 9. Descubrí que era disléxica, todavía lo soy, incluso anoche hice un en vivo para las permutas y todo y soy disléxica entonces a veces me cuesta leer porque se me confunden las letras. Cuando uno es del Sename, uno no tiene apoyo cognitivo, uno no aprende, uno no sabe qué tan importante es el colegio. Entonces con esto te responde que no existe un apoyo, o sea uno no se desarrolla en ese ámbito. Uno cuando es niño del Sename, desarrolla enfermedades mentales, uno desarrolla traumas, pero uno no desarrolla aprendizaje. Quien sí desarrolla aprendizajes dentro del Sename, los niños que cognitivamente son muy inteligentes en ese aspecto, que su inteligencia tiene que ver con eso, pero en el caso mío no me considero o consideraba una niña tonta, pero tampoco sabía cuáles eran mis habilidades en la vida. Porque ya tenía muchos problemas y el colegio era lo último que me importaba, pero siempre existió este tema de la discriminación que hay en los colegios del tema de discriminar al que sabe menos del que sabe más, y eso también te afecta en tu seguridad y todo pero no, no existía ningún tipo de apoyo, cuando tenía que preguntar algo o nunca hubo nadie a quien preguntarle, nunca aprendí a dividir, esas cosas básicas que uno aprende en el colegio, nunca aprendí la esdrújula, o sobreesdrújula, nunca aprendí cosas básicas que mi hijo de 3 años las sabe, no sé si me explico. No había ningún tipo de motivación en mi para aprender algo del colegio, pero sí puedo destacar a una persona del colegio, que era mi profesora de Educación Diferencial, ella me tomó y ella me enseñó todo lo que yo supe durante toda mi vida académica, pero ella era una profesora del colegio, que se dio cuenta lo vulnerable que yo era, y ella me tenía en su clase cuando yo no tenía que estar en su clase, porque su clase era como para niños de kínder y primero, en esa época. Entonces ella ayudaba como a los niños por un mes, era seca les enseñaba a leer y escribir y los tiraba para afuera, porque ese era su trabajo. Yo estuve con ella 4 años, ella me enseñó todo lo que yo aprendí el resto de mi vida escolar, ella me dio

como la herramienta, pero ella lo hacía porque ella quería porque yo ya no era parte de su clase. Ella me hacía reforzamiento sin cobrar, porque era como su vocación y quizás sintió algo como algo, ella sabía que yo estaba pasando una situación vulnerable, entonces ella fue el único apoyo que yo tuve durante toda mi época Sename. Pero después, por si el Sename no es algo que uno vaya, y vaya al colegio tranquilo para poder aprender, no eso no existe, no es algo que nos pase a los niños del Sename. De por si los niños del Sename ni siquiera van al colegio, porque sea algo que tienen que hacer, porque es algo normal y natural, es porque es una vida no más y tienes que hacerlo, pero no, era difícil. Para mí fue súper difícil el colegio, una que me sentía muy extraña, tenía problemas sociales, no sabía cómo pararme, no sabía cómo actuar frente al resto, aparte tenía siempre mucha vergüenza, porque de por sí siempre andaba hedionda, o con ropa que no tenía que andar, o me ridiculizaban o se burlaban de mí, porque cuando niña era muy piojenta, era algo yo creo de una enfermedad, o sea tú me pasabas el dedo y te salían mil piojos, así era de piojenta, entonces me cortaban el pelo corto, casi me rapaban. Entonces era raro ver a una niña casi rapada, así como la serie stranger things, así yo andaba por la vida. Andaba con la ropa toda sucia y tenía cara de enferma, entonces llamaba la atención de mis compañeros, era víctima de burlas. Y lo otro que no sabía nada, o sea yo me acuerdo que iba a las clases y no entendía nada, nada”.

Entrevistadora 2: ¿Y dentro del hogar tampoco te motivaban, como para aprender o algo por el estilo?

N3: “No, nada. Mira yo quiero dejar algo en claro yo estuve en 2 tipos de programas del SENAME, estuve en casa de acogida y estuve en un hogar. La casa de acogida no sé si conocen, es como un hogar, en realidad yo creo que deben ser lo mismo, pero se supone que las casas de acogida son familias transitorias, en la cual le otorga habilidades a los niños, para ellos egresar con sus familias. Pero en el caso de nosotros, nunca iba a ser, porque mi mamá tenía discapacidad intelectual y era prostituta, y mi papá era un hombre drogadicto que estaba preso. Entonces nosotros teníamos cero de algún día salir con mis papas. Me metieron al programa

seguramente porque era un bebé y mi hermana tenía 2 años, en esa época había muy pocos hogares que recibían niños tan chicos. Entonces era una casa donde tenía una mamá, donde había gente que era externa al SENAME pero ellos nunca, no era un tema el colegio, el colegio era lo último que se les pasaba a ellos en la cabeza. Ellos no tenían idea, yo la verdad si me preguntan cómo pasé de curso, no tengo idea, te lo juro es que no tengo idea, yo no sé cómo llegue a octavo”.

Entrevistadora 2: yo creo que tu mérito propio tiene que ver, la profesora que tú nos mencionas.

N 3: “Claro, es que ella me enseñó cosas básicas, ponte tú en octavo me dio depresión endógena, así fuerte, donde yo me intenté suicidar 2 veces y con eso repetí dos veces octavo, porque una me pasó eso y lo otro es que me dio una enfermedad del cuerpo. Entonces, yo de verdad si me preguntas cómo llegué a esa etapa no lo sé, y la media pase porque tal vez me esforzaba, tal vez. Para mí la media, yo veía a mis compañeras del lado que estudiaban, que dormían poco, que de verdad las chiquillas estudiaban para ir a la universidad, que la Chile, que la católica, que no se la universidad que están ustedes. Y para mí eso no era una opción, porque yo cognitivamente no me había desarrollado como alumna. Yo sabía, que sentía que sabía, pero también sabía que estaba muy confundida, porque son problemas que uno va desarrollando y que no es algo fácil aceptarlo, y no había ayuda. También las universidades, yo cuando di la PSU me fue horrible, pero horrible, porque ese día que la fui a dar me había ido a vivir sola, entonces cuando fui a darla no sabía, es que te digo que vi esa prueba y casi me morí. Lo digo literalmente, porque o luchaba con la vida o me formaba para ser alguien, era como que no sabía, no tenía el tiempo para saber todo eso. Yo creo que usted sabe que, para entrar a una buena universidad, uno se tiene que dedicar a estudiar y yo no tenía el tiempo para eso, no era una opción en mi mente, mi mente estaba agotada en otras cosas. Entonces realmente no hubo ningún tipo de oportunidad ni por parte del hogar, ni por las casas de acogida, a nadie le importaba, al sistema tampoco le importaba, porque ellos tampoco veían si tú repetías o pasabas. No era algo que ellos dijeran oye, pero por qué le va mal en el colegio, no era un tema. Yo creo que lo único que tiene que hacer

ahí es como, durar 18 años y salir, pero en ese aspecto no, la única persona que se ganó el mérito fue esta profesora que nombre, que de vez en cuando hablo con ella, porque fue muy importante para mí. Ella en un momento me enseñó a leer a escribir a todo, era solo darme atención, nada más”.

-¿Quién te ayudaba en cumplir con las labores escolares?

N 3: “No. Sí, así como decía, no existía esa parte, no. Tarea para la casa, yo no la hacía, era como cuando yo llegaba a la casa, yo tenía que llegar a barrer a limpiar, hacer otras cosas. Yo no tenía un tiempo, tal vez como el que yo le doy a mi hijo que tiene que estudiar por lo menos una hora todos los días. O 20 minutos, porque es chico, no me voy a poner loca con él, pero uno debe tener un hábito de estudio, el estudio es un hábito, como lavarse los dientes. No, jamás y para mí tampoco era como algo que yo sentía una obligación de hacerlo. Si sentía una presión mental, porque sabía que mi profesora me iba a retar o me iba a humillar, porque mi profesora era muy buena para humillarme o compararme con el resto de mis compañeros. Pero no existía una ayuda, es más, yo ayudaba a mi hermana. Porque mi hermana de por sí, tenía muchos problemas de aprendizaje, ella hasta el día de hoy. Seguramente tuvo que haber tenido alguna dificultad mucho más grave de la que yo tenía, entonces yo ayudaba a mi hermana. Intelectualmente mi hermana tenía un problema de aprendizaje, entonces no tenía ningún tipo de ayuda, nada”.

-¿De qué manera/forma te brindaban apoyo pedagógico?

N3: “No, nada”.

-¿Existían espacios o elementos necesarios para que tú pudieras desempeñar tus actividades académicas? ¿Cuáles?

N3: “No nada, el colegio no era algo que yo conociera, yo el colegio, la vida de estudiante la

conocí en mi vida adulta. Ahí desarrollé como esa parte, pero en mi vida de niña, no. No sabía lo que era un escritorio, eso yo lo veía en las películas, en las comedias. No sabía que era algo real, no sabía que era algo que sí se hacía”.

-¿Quién cumplía el papel de apoderado y/o representante dentro de la escuela/liceo/jardín?

N3: “Durante mi vida estudiantil yo creo que kínder hasta octavo, que fue donde estuve en casa de guardadores, obviamente que si tenía un apoderado, porque me tenía que matricular, asistía a reuniones era nunca, era una vez a las 500, iba una vez quién era la guardadora pero nada más. O sea nunca estaba presente en nada, nunca fue al día de no sé, una quermes, 17 de septiembre. No era una persona que estuviera presente, yo creo que ella sentía que no era obligación, como nosotras no éramos sus hijas, no participaba ella en nada, en las reuniones debe haber ido muy poco la verdad, reuniones que yo no le avisaba, porque no iba. Yo pensaba para qué le voy a decir si no va a ir, pero de por si ella nunca iba a la reunión. Y lo que hacía la residencia, se informaba directamente al hogar en el caso que ocurriera un problema y directamente después la asistente social. Pero la verdad si ocurría un problema, era algo de tarea en sí, era por temas de conducta, porque las chiquillas igual se revolucionaron mucho, eran muy violentas mis compañeras de hogar, no tienen límites, no tenían una conducta dentro de la sala, entonces esas eran las cosas que se informaban. Ahora en tema de notas, igual yo creo que el colegio sabía que las chiquillas no iban a dar más, o sea era lo que daban y no daban más. Me gustaría aclarar algo antes de seguir, en el hogar que estuve fue lo mejor de lo que estuve en el SENAME, de todo lo que yo estuve en el Sename, el hogar. Porque voy a decir que fue como lo mejor, porque el hogar en sí trataba de proteger lo poco que uno tenía, de temas de cuidado básicos, era como que el hogar priorizaba la alimentación, el acompañamiento, iban madrinas al hogar, pero en temas de educación tenían a la tía X, que era como la que estaba en la biblioteca y era la que a veces nos orientaba y nos ayudaba en tareas, pero en sí, ayudaba en cosas básicas. Tampoco ella era una profesora, por ejemplo, a veces la hija de la tía del hogar, que era muy inteligente, ella me enseñó a dividir. Porque un día yo estaba llorando, porque me daba vergüenza ir en primero medio y no

saber dividir. Pero eso fue como el tema de apoyo escolar, fue como que hubo en ese hogar, y en ese hogar me enseñaron que, si había que estudiar, pero era un hogar y había días buenos, como días malos. Pero las casas de acogida no, y eso que las casas de acogida son familias normales, pero ellos tampoco tenían como esas habilidades de pensar de que yo teniendo 7 años necesitaba un apoyo, o preguntar el tema de los continentes o saber en qué país estaba, como que uno no sabe cosas básicas”.

-Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito educativo dentro de estos contextos, la exigencia difiere según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo? ¿Y que, además los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?

N3: “Si, totalmente. Usted sabe que un niño que tiene muchos traumas y no solo hablo de un niño Sename, sino que hablo de un niño en la vida va a tener muchos problemas de aprendizaje porque va a tener un trauma. Y los traumas no es algo que uno lo vive y se olvida, es como que está constantemente por el niño y después se desarrolla en patología. Tienen que ser algo importante porque desde la niñez pueden identificar muchos problemas que pueden tener unos niños. Ustedes como educadoras pueden identificar muchos problemas que van mucho más allá del aprendizaje, pueden hasta identificar un niño que puede ser un futuro abusador, pueden identificar miles de falencias en un niño, pero tiene que tener la paciencia, tiene que tener el tiempo con este niño. Sería súper importante, debería ser lo más importante, por último, los niños no van a tener amor, no van a tener contención, pero van a tener educación. Entonces por último ese momento en que tengan educación, ellos van a ser capaces de darse cuenta de que claro no tienen cosas básicas, que de por sí eso les va a afectar en su vida, en cómo se van a enfrentar con otras personas, pero les van a dar las herramientas para poder cumplir metas. Es como que llegas a una etapa en tu vida, tipo 14 años y te das cuenta que qué es lo que harás en la vida, porque sabes que el mundo gira entorno a la plata, sabes que tienes que tener un título es como una presión súper social. Yo tengo una amiga, que la amiga de ella siempre hablaba sobre la

USACH, sobre la Universidad Católica, sobre la universidad de Chile, que yo sé que son las mejores universidades, yo sé que los cabros estudian más que la mierda para llegar ahí, ni duermen y todo. Y yo por dentro me sentía literalmente una mierda como persona, porque yo sabía que nunca iba a lograr algo así, porque mis habilidades cognitivas no pueden llegar a eso, no sé si me explico. Tengo muchos problemas de memoria, soy una persona que necesita leer mucho para entender, si yo estudio, si yo hoy en día soy lo que soy, es porque me esforcé el triple tal vez de lo que se esfuerza una persona común. Como que lo hice siempre sobre esforzándome, porque no tenía las habilidades, y ustedes como profesoras saben que eso no se va a desarrollar hoy día, lo tengo que desarrollar todo el tiempo, por eso se tiene que pensar en la niñez

Matriz Lógica General					
Objetivos Específicos	Dimensión	Subdimensión	Preguntas	Muestra	Instrumento
Identificar los mecanismos de apoyo pedagógico que tienen en Residencias de NNA.	1.Mecanismos de Apoyo.		Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?		
			¿Recibían apoyo escolar dentro del hogar donde residían?, ¿de qué manera?		
		1.A. Noción de apoyo	Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?		
		1.B. Recursos de Materiales e infraestructura	¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?		
			¿Existían espacios o elementos necesarios para que tú pudieras desempeñar tus actividades académicas? ¿Cuáles?		
		1.C. Abordaje de Necesidades Educativas Especiales	Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?		
		1.D. Mecanismos de Comunicación entre escuela e institución	Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar? ¿De qué manera es esta?		
			¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?		
		1.E Valoración a la existencia de apoyo educativo.	En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?	Nuestra muestra consistió en entrevistar a 3 directivos que realizaron labores en residencias tanto dependientes como de organismos colaboradores. A 5 funcionarios/as, entre ellos/as Educadoras diferenciales, psicólogos/as, psicopedagogo/a y coordinadores. También entrevistamos a 4 educadores/as de trato directo y por último a 3 adultos/as que fueron institucionalizados en algún momento de sus vidas. Las entrevistas fueron durante 4 semanas, en diversos horarios.	El instrumento aplicado fue una Entrevista Semiestructurada.
Conocer los actores encargados de brindar apoyo pedagógico en estos contextos y su formación para cumplir este fin.	2. Actores encargados de brindar apoyo pedagógico		¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?		
			¿Quién te ayudaba en cumplir con las labores escolares?		
Distinguir cuáles son las metodologías y estrategias didácticas que se utilizan para Apoyar en el proceso escolar a niños, niñas y adolescentes que viven en las residencias.	3. Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo.		¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y jóvenes del hogar de menores?		
		3.A. Herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas que pueden poseer los diversos funcionarios de las residencias.	¿Considera usted que cuenta con las herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?		
Conocer la perspectiva de los distintos actores que se vinculan con residencias de menores sobre la normativa nacional de SENAME para proveer instancias educativas.	4. Perspectiva de la Normativa Nacional respecto al rol de las residencias para proveer instancias educativas.		Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito del apoyo educativo dentro de estos contextos, las exigencias difieren según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo? ¿Y que además los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?		

Matriz Lógica Entrevista Funcionarios/as			
Dimensión	Subdimensión	Preguntas	Frases Codificadas
1. Mecanismos de Apoyo.		Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?	F1: “En base a mi experiencia del hogar de menores que estuve, por sí un apoyo escolar a los niños después de la escuela, no existe como tal. Por ejemplo, no es que exista una psicopedagoga o una pedagoga general que los ayude. Si no que las practicantes de trabajo social, eran las que ayudaban a los niños (...)”
			F2: “(...)había una psicopedagoga, la verdad que no hacía mucho, debo reconocerlo, no hacía mucho no porque no quisiera si no que los recursos que habían en el hogar, la psicopedagoga era para el hogar de niñas y de niños, y había una psicopedagoga para ambas residencias y obviamente en tiempo para la cantidad de niños no rendía(...) y era como revisar los cuadernos y ver los temas que tenían en el colegio y eso en conjunto con los educadores porque cada educador era tutor de una cierta cantidad de niños(...)Entonces en lo educativo costaba mucho establecer una rutina, habían niños que llegaban a colegios nuevos entonces había que adaptarlos a esos colegios(...)Entonces en el apoyo académico si no era un experto que en este caso era la psicopedagoga, que como te digo era muy poco el tiempo que le dedicaba a un niño a la semana era como en verdad un trámite para la psicopedagoga y para el niño era un trámite (...)”
			F3: “(...) todo lo escolar es desde la psicopedagoga, igual hubo un período super extenso en el que nosotros estuvimos sin la contratación con el cargo vacío y ahí fue la trabajadora social y yo las que tuvimos que asumir todo el rol de educación (...)Y ahí lo que nosotras hicimos fue más enfocarnos en la coordinación con los docentes, con los docentes y los directivos de cada establecimiento, de acuerdo a la pertinencia del caso, pero fue más apoyo desde la coordinación y las chicas el año pasado estuvieron en domicilios de funcionarias, entonces ahí fueron las funcionarias las que se llevaron el soporte que tenían que darle a las niñas desde lo educativo, ayudarlas en las tareas, en las distintas actividades, y también considerando las barreras propias de las chicas de la residencia...Ahora que está ya la contratación cubierta en el fondo, yo veo que la psicopedagoga, tiene sesiones con las niñas, de acuerdo a las debilidades de cada una en el fondo, está como fortaleciendo y nivelando a las chicas, porque hay harto rezago escolar, entonces, eso es lo que se está haciendo ahora en residencia, y esto también es muy variable, cuando digo variable es de acuerdo al ánimo y a la disposición de las niñas (...)”
			F4: “(...)Era yo quien apoyaba como activamente el proceso educativo de los niños, sin embargo, el equipo técnico y también el director era un ente activo de la educación de cada niño., si bien las educadoras de trato directo estaban al apoyo en la simplicidad de hacer tareas, pero toda la gestión educativa toda la gestión educativa era como desde el equipo de educación y además el equipo técnico.”.
			F5: “(...) El apoyo escolar es desarrollo de hábitos de estudio, principalmente se hace apoyo en el desarrollo de tareas, evaluaciones, de estudio para evaluaciones (...) Desde mi lado es más que nada monitoreo y realizar algunas mediaciones tanto de contenido, como de ejemplificación para clarificar algunas ideas, eso más que nada.”
	1.A. Noción de apoyo	Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?	F1: “(...) Para mí el apoyo educativo sería, el que se le entrega al niño, con respecto a las tareas que tiene que hacer en la escuela. Además de un apoyo integral que se les pueda entregar en un área que se discute, ya sea lenguaje, matemáticas, etc (...)”
			F2: ““(...)no solamente tiene que ver con aspectos individuales, sino que aspectos más generalizados, para mí la educación no es solamente aprender el abecedario desde niño y los números, si no también deberíamos tener un sentido de la educación mucho más amplia que esos conocimientos o los valores, o aspectos que se nos han inculcado mucho desde lo educativo(...) para mi debe englobar no solamente como te digo cómo comportarse frente a ciertas cosas, sino que además tener conciencia desde pequeño la imitación(...) yo creo que es importante como salirse de esta forma como de transmitir lo educativo y que se debiese dejar más observar...el cuidado del cuerpo, el hábito de higiene y un montón de cosas que no pasan de moda por así decirlo, como que siempre debiesen estar del autocuidado del cuerpo y aspectos de esa categoría”.
			F3: “(...)lo que yo entiendo de apoyo escolar, es que básicamente el rol que cumple el psicopedagogo o psicopedagoga que está en el equipo técnico, y es complementario al proceso educativo de las niñas... es cómo fortalecer lo que la niña adquiere en el contexto formal.”
			F4 “(...)yo creo que el apoyo educativo va desde distintas aristas, que en el fondo estas responden también en el ámbito personal de cada niño (...)Si bien el apoyo educativo puede ser desde la escuela, desde las residencias, desde el hogar, etc., yo creo que la educación en verdad es el pilar fundamental del desarrollo integral del niño”.
			F5: “(...) El apoyo en la residencia, realmente tal, está orientado a desarrollo de hábitos de estudio, de estrategias de aprendizaje y ahora actualmente es de autogestión del aprendizaje...Entonces está orientado al desarrollo de estas competencias de la importancia de la educación, y además se ven algunas dificultades asociadas a su diagnóstico y a las niñas propiamente tal (...) Ahora en un contexto completamente distinto, como es en el área más educativa, en colegio, en universidad, en otros contextos, ya el apoyo educativo desde mi rol va asociada, tanto al apoyo más social, si no que al desarrollo de competencias para el aprendizaje.”

	1.B. Recursos de Materiales e infraestructura	¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?	F1: “(...) lo que yo pude percibir es que se utilizaba una pequeña salita (...) Que el hogar había facilitado una pequeña salita con una mesita, con cuadernos, donde ellos iban y podían realizar sus tareas, pero como dije las tareas las hacían solos, o bueno en algunos casos con los practicantes (...) Era una salita que fue como multiusos.”
			F2: “(...) la verdad que esa residencia no tenía espacios de nada, era una casa horrenda(...)cuando yo llegue no había espacio de nada, era una casa vieja que son estas casonas que dicen que se ocuparon en un momento de la dictadura como centros de tortura imagínate la energía de esa casa, toda fea, los colores feos, los vidrios rotos, ósea no habían espacios, eran piezas con camarotes de fierros, horrible, las luces horrible y la sala que más ocupaban los niños que era una sala de estar, grande habían dos sillones horribles, había un rincón con juguetes de los cuales ninguno funcionaba, una tele un parlante y nada más. Había un pasillo que había un closet y cuando yo era educadora no tenía acceso a ese closet y ya cuando fui coordinadora tuve acceso a llaves por todos lados y me encuentro que había un closet lleno de dominios, de naipes de lápices, estaba la sala de la psicopedagoga con la psicóloga lleno de cosas para hacer manualidades y en la noche no dejaban nada, todo estaba guardado (...) Habían muchas donaciones de estos juegos como metrópolis, cosas así aunque los niños eran super desordenados porque no tenían el hábito de cuidar o de guardar, se les regalaba algo y el juguete duraba muy poco porque el otro se los rompía (...) En verano era la piscina, o la mesa de ping pong que duraba muy poco, todo duraba muy poco, nada se protegía por que los educadores se aburrían de estar retando a cada rato, pero no habían muchos espacios y para hacer tareas había una sala especial pero no se ocupaba mucho la verdad, por esto que te digo de que actividades educativas no se habían en el hogar(...)”
			F3: “(...)hay un sector en donde están los computadores de las niñas, hay una caja con muchísimos materiales, cartulinas, glitter, todo lo que se te ocurra, hay muchos materiales, recurso material hay en la residencia, y para el trabajo concreto que realiza la psicopedagoga, test creo que no hay, pero sí hay materiales más lúdico, sí hay materiales, no te sabría responder, porque no sabría responder todo lo que hay ahí, pero sí hay materiales y espacios... hay un living y un comedor, y en el espacio del living hay un televisor, sillones, y al costado hay 2 computadores, ahora, la idea es que hayan más computadores, porque dos computadores no es recurso suficiente (...)”
			F4: “(...)bueno residencia X, tenía un poco más de recursos entonces se pudo implementar un proyecto educativo, esto significaba que: levantar una casa educativa y cómo íbamos a hacer funcionar esta casa educativa que en el fondo era como el apoyo al proceso escolar, sin embargo, bueno, se implementó, se levantó esta casa educativa y la teníamos acondicionada como con metodologías por rincón, el rincón matemático, el rincón lector, el rincón de la tecnología que, bueno contábamos con una pizarra interactiva enorme, con un software super actualizado entonces, bueno en el fondo los recursos económicos estaban y uno podía ir jugando un poco con eso (...)”.
			F5: “(...) bueno tuvimos cambio de residencia, nos movimos de espacio(...) Entonces se adaptaron un poco los espacios, ahora las chicas cuentan con escritorios y computadores, donde ahí se desarrollan las clases, y estamos organizando una sala de intervención...Pero si vamos a contar con una sala de atención, pero va a estar, por el momento son espacios comunes o espacios más retirados, no es siempre tan estructurado el acompañamiento. A Veces puede ser en el patio, depende de que quieras tratar con cada niño. Es muy flexible, las chicas igual son resistentes a un apoyo más en oficina, son muy resistentes a eso, con rechazo incluso. Entonces uno se tiene que adaptar a medios más comunes para ellas, más cómodos y que tengan la confianza para desarrollar las actividades (...)”
	1.C. Abordaje de Necesidades Educativas Especiales	Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?	F1: “(...) había niños que sí tenían dificultades y a ellos no se les prestaba una atención especial. Ellos tenían que hacer todo, como todos los niños tenían que hacer las tareas, solos, las practicantes de trabajadora social tenían que ayudarlos a veces (...) les faltó mucho, si fue un apoyo pedagógico...Porque a pesar de que las profesoras, siento yo que ellas trataban de dar mucho por los niños...”
			F2: “Bueno estaba la psicopedagogía (...)que ella era la que tenía el rol de hacer las actividades con los niños educativa netamente ella, y si no alcanzaba (...) Con un niño sordo del hogar, no había nadie capacitado con lengua de señas, a mí me ofrecieron ir a aprender el lenguaje de señas y pasó que no podía por el horario ya que era a las 9 de la mañana y era super lejos, entonces la psicopedagoga no podía ir, la psicóloga tampoco podía ir entonces no había nadie que pudiera ir, entonces por suerte niño x tenía otro apoderado en el colegio que era la directora como su tutora también y ahí como que venía a reemplazar a los papás, entonces todo lo que era a lo educativo de niño x como que nos desvinculamos porque no teníamos herramientas para poder ayudarlo, así pasó con él y con otro chico que llego, niño x que lo tuvimos muy poco tiempo, pero era un chico que era ciego casi 100 por ciento, era sordo y tenía un problema mental no se si un retraso, no sé las palabras que ocupan técnicamente (...)”
			F3: “(...)tenemos por ejemplo una niña con discapacidad intelectual moderada, y tenemos en este momento a otra niña de 12 años con CI límite, y estos dos casos son los dos que más complicación generan, desde residencia, lo que se hace en el fondo a la existencia de discapacidad intelectual y CI límite, es primero asegurar que la niña esté en el PIE, o que el colegio cuente con proyecto SEP, se parte por ahí, y se delega esa responsabilidad al colegio, ahora que estamos con psicopedagoga , lo que yo veo es que ella sí tiene más sesiones con estas dos niñas.”
			F4: “(...)hacíamos como la esta reunión en el fondo, que todo el equipo discutía en qué condiciones llegaba el niño, sin embargo enfocado como en el área educativa era brindarle el espacio y encontrarle un lugar de establecimiento que en el fondo respondiera a sus necesidades particulares (...)Si el niño presentaba alguna, a ver cómo decirlo, dificultad como por ejemplo en el lenguaje se conversaba con el equipo técnico y se derivaba al fonoaudiólogo, ya desde ahí se iban como desmenuzando toda estas particularidades de cada niño y brindándole apoyo(...)nos dividíamos los casos con la psicopedagoga de los niños que necesitaban apoyo, nos dividíamos ahí los casos y hacíamos como la intervención pedagógica individual o grupal, respondiendo también y trabajando en línea con los contenidos de los colegio.”
			F5: “(...)yo actualmente no estoy haciendo adecuaciones curriculares propiamente tal, no. Eso se encarga solamente el colegio, como ellos si elaboramos el plan de intervención...me estoy encargando de las reuniones con ellos, tanto de que hacen ellos como en la parte del colegio, de las clases, y que hago yo, de acompañamiento o reforzamiento. En esa área estoy más enfocada, reforzamiento y a las adecuaciones de ejemplificaciones, de guiar nuevamente la atención a la clase, y otras cosas ligadas a las dificultades propias de cada niño (...)”

	1.D. Mecanismos de Comunicación entre escuela e institución	Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar? ¿De qué manera es esta?	F1: “(...) No. La comunicación por ejemplo entre la escuela y el hogar, la residencia, no era para nada fluida (...) porque también en la residencia donde yo estuve había solamente 4 personas a cargo, entonces la comunicación de 20 niños a un grupo tan reducido era muy complicado. De hecho, las practicantes se hacían cargo de alguna manera de los niños en ese ámbito, yendo a reuniones, hablando con profesores para informarle, no sé al director de lo que está pasando con cada uno (...) faltaban recursos y ese era el problema, porque si hubiesen tenido, insisto hubieran tenido más recursos, hubieran contratado...”
			F2: “(...)Eran nulas, eran mira, libreta de comunicaciones yo nunca vi, todo era por correo y lo único que se informaba por correo era “Juanito se portó mal, Juanito se subió al techo, Juanito está suspendido” (...) los tutores no podían ir por el horario a las reuniones porque normalmente las reuniones son a las siete de la tarde y los educadores salían a las ocho, entonces si iba ese educador dejaba a sus niños sin tutor y el tutor que le tocaba en la noche llegaba a las ocho, entonces era imposible ir a las reuniones, entonces se llegaba al acuerdo que ese tutor después iba a una reunión con el profesor jefe (...)Yo creo que al colegio los cabros iban a puro, a nada, porque no llegaban con cuadernos, no llegaban con tareas... la comunicación como te digo con los profesores era nula. No sé si vendrá del colegio que asumen que son niños que están en residencias, que no le exigen tanto o me toco estar en una residencia que justo tocaron niños que iban a colegios que eran pésimos (...) la residencia no tenía mucha responsabilidad con los niños en lo educativo, buscaban colegios específicos y delegaba la responsabilidad netamente entonces a lo más que hacíamos era prepararle un disfraz para Halloween o para el aniversario del colegio y cosas así y era más de Coanil de donde llegaba información, de los otros colegios no se si los niños no participaban porque eso también, la comunicación entre colegio y residencia era super escueta entonces asumen que el niño de 12 años transmite la información”.
			F3: “(...)Sí, absolutamente, hay coordinación, ahora depende del caso a caso(...) en el caso de X, es un caso muy difícil que tenemos como residencia, ahí la coordinación está siendo cada dos días, con la escuela. Se están generando distintas estrategias para que la adolescente se pueda conectar a las clases, previo a cada clase está manteniendo 10 a 15 minutos de conversación con el profesor o profesora que va a efectuar la clase para ir generando más vínculo, y todo esto se va generando con la psicopedagoga como intermediaria, y respecto al rol del equipo técnico, estamos presentes siempre con todos los colegios, en las reuniones que son más técnicas siempre (...) por muchos años, te digo por más de 8 años en la residencia, es que no asistían, ni el psicopedagogo ni ningún profesional a las reuniones de apoderados, lo que obviamente nos dejaba en una posición de desventaja, porque no estamos al tanto de todo lo que sucede en el entorno educativo del niño, y hoy en día eso está cambiando, la psicopedagoga se está uniendo a todas las reuniones de forma online, y ahí se hace compensación de horario nada más, pero ahora sí estamos teniendo ese acceso, que desde mi punto de vista es importante, porque creo que el proceso educativo no se remite solo al aprendizaje formal, sino que están las relaciones con pares, las relaciones con los docentes (...)”
			F4: “(...)Quien hacía esa gestión de ir a buscar a colegios, de matricular al colegio, como de hacer toda la gestión escolar en red, bueno era la educadora diferencial y después de eso se incorporó una psicopedagoga, porque en el fondo era mucho trabajo para una educadora diferencial, hacer este trabajo niño por niño y en el fondo casi siempre quien quedaba con el rol de apoderado casi siempre era yo y se compartía un poco con las educadoras de trato directo... los Colegios son como super cuadrados, en el fondo, en sus medidas, en sus reglas, como, no sé, en el reglamento, que el reglamento esto, esto y esto y en el fondo como que desconocen un poco la realidad de los niños, a ver si bien nosotros estamos trabajando cómo para qué, reparar el daño, muchas veces también nos encontramos con estas barreras que el colegio volvía a revictimizar al niño, entonces era también un trabajo súper duro, súper, en algún momento agotador trabajar con los colegios o sea de verdad uno también salía de los colegios como aaaah, porque como yo les decía, son super cuadrados en su forma de trabajar y aquí abogábamos nosotros a que los esperen, a que los, en el fondo como les respondan de buena manera y en el fondo ellos también son un factor protector en el niño, ósea el derecho a la educación y también los estaban privando a la educación, entonces ahí también de repente de verdad que nos surgían y nos salían unas peleas pero interminables con los colegios, interminables(...)”
			F5: “Ahora virtualmente, por correo electrónico, WhatsApp, esos son los dos medios, y a principio de año cuando estábamos en fase 3, era presencial. Las matrículas se llevaron a cabo de forma presencial, y las primeras reuniones con los profesores jefes, los programas de integración, también se llevaron de forma presencial. Hasta cuando se pudo, ahora todas las coordinaciones son virtuales, las reuniones de apoderados son virtuales, todo es virtual y por WhatsApp en ese sentido. Con todos los colegios mantengo muy buena comunicación, algunos son mejores que otros en el ámbito de gestión...”
	¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?		F1: “El director del hogar y la trabajadora social, son los apoderados de los niños”.
			F2: “La función la cumplían los educadores de los turnos de día o yo como coordinadora”.
			F3: “La psicopedagoga, por temas de función de contrato le compete a la psicopedagoga, pero desde que yo ingresé que fue en 2019, hasta enero de este año, nos turnábamos con mi dupla...el año pasado yo fui apoderada de dos niñas, y como no me conectaba a las reuniones, pero fue todo online, mantenía una vez al mes reuniones con los profesores jefes, era más personalizado, pero en el fondo estaba el contacto regular igual”
			F4: “(...) casi siempre quien quedaba con el rol de apoderado casi siempre era yo y se compartía un poco con las educadoras de trato directo (...) Se divida, entre el equipo técnico y la psicopedagoga o yo que éramos integrantes del equipo educativo como había mencionado.”
			F5: “Yo tomé el rol para todas las niñas. Cuando lleguen más no sé cómo lo haré, pero hasta ahora solo son 5, no sé cómo será cuando sean más.”

	1.E. Valoración a la existencia de apoyo educativo.	En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?	F1: "Algo que yo también me fije en los niños, es que ellos al llegar a la casa, sentían como desmotivación, podría decir de una manera, por la escuela en la casa, que sería el hogar en este caso, porque no sentían en el apoyo, no tenían la ayuda por ejemplo si no estaban los practicantes. Entonces claramente una ventaja sería si estuviera el apoyo pedagógico sería, que se sintieran apoyados (...) al no tener el apoyo se sentían como que no podían hacer las cosas". (Desventaja)
			F2: "(...) para mí era prácticamente nulo el apoyo escolar que había, era muy vago, no había (...) tenemos este problema de que no había apoyo académico entonces eso genera una desmotivación, una desmotivación no solamente a lo que es el colegio y después la universidad si no una desmotivación a todo (...)pero pasan encerrados, es una cárcel, literalmente una cárcel, es lo mismo a lo que pasa en la cárcel, ósea si no teni, si no es una cárcel que tenga programa de inserción laboral de aprender escribir no sé, si no hay motivación lo más probable es que no va a salir nada de ahí, no hay espacio, no hay motivación, no hay ganas no hay nada, esa es la verdad y obviamente eso va generar en un futuro, el no apoyo el que no haya espacio de nada va generar esta reproducción del niño abandonado, vulnerado, abusado después delincuente, después psicópata y no sé qué bla bla bla (...) porque es una vida de mierda cachai? ósea yo cuando llegue ahí lo primero que pensé y dije así como que injusto estar obligado estar en un lugar que no está tu mama que no está tu abuela donde no hay nadie y obligado por no hacer nada, porque por último en la cárcel estas en la cárcel porque hiciste algo pero acá es como te toco vivir esa mierda no más, ósea imagínate esos niños después crecen recordando todo eso imagínate, son pocos los niños resilientes".
			F3: "(...) lo primero que se me ocurre es la adquisición de seguridad, a lo mejor no es un impacto inmediato en término de notas o calificaciones como aspectos más formales, pero lo que yo sí veo con el caso puntual de una niña que hay en residencia, es que ella está adquiriendo más seguridad al momento al que ella ingresa a las clase y vincularse con sus pares, aunque sea mediante una pantalla y virtual, porque el hecho de ir fortaleciendo en el fondo cosas super básicas, como la lectoescritura, tenemos niñas en 5to básico que no saben ni leer ni escribir bien, en 8vo básico que no saben ni leer ni escribir bien. Entonces, yo veo que con la psicopedagoga se ha ido trabajando eso, y veo a las niñas más seguras, y al verlas más seguras tienen mayor capacidad de desenvolverse con sus pares en la misma clase que tienen que ir, eso es lo más inmediato que yo logró visibilizar(...)Yo creo que podría ser mejor, siempre puede ser mejor, pero igual tenemos que partir desde el terreno en el que nos situamos(...)las chicas tienen una visión del colegio como que es una exigencia más, , tal como permanecer en una residencia es una exigencia más, las niñas no están ahí porque quieren estar y lo mismo pasa con el colegio, hay mucha desmotivación escolar, entonces la actitud de las chicas frente al estudio no es positiva(...)Entonces creo que sí podría ser mejor, pero también veo que se despliegan muchas estrategias para poder llegar a cada niña, pero cuesta, cuesta porque son bien fluctuantes. Entonces no es tan fácil respetar una planificación, y claramente una planificación te puede dar resultados más a corto plazo".
			F4: "Yo creo que el apoyo primordial, que fue que en el fondo el que generó esta creación de un equipo educativo, fue que en fondo los niños en los Colegios, nuestros niños eran súper estigmatizados desde los establecimientos educacionales. yo creo que el gran aporte ahí fue que en el fondo visibilizar a estos niños que no estaban solos, que había un equipo detrás y más que un equipo había una persona acompañándolos a ellos en toda su gestión educativa, todos hacíamos de todo, me entiende, incluso nos tocaba ir hasta las presentaciones de baile del 18, a las entregas de los regalos del día de la mamá, en el fondo que ellos no sintieran que estaban solos y que no por ser un niño de residencia por alguna protección de derechos van a estar así como estigmatizados, ósea en el fondo el objetivo que vino por añadidura fue el apoyo y la visibilización de estos niños dentro del establecimiento educacional. Incluso llegamos a trabajar como desde la sensibilización a los docentes, al equipo directivo...en el fondo como que desconocen un poco la realidad de los niños, a ver si bien nosotros estamos trabajando cómo para qué, reparar el daño, muchas veces también nos encontramos con estas barreras que el cole. O sea incluso había un caso en la residencia de dos hermanos con deserción escolar tremenda, tuvimos que llegar a apoyar a estos chiquillos, íbamos todos los días al colegio con ellos, todos los días y teníamos que entrar con ellos a la sala, porque si no, no podía entrar e iban dos horas".
			F5: "(...)antes las chicas contaban con psicopedagoga y eran rotativas la verdad. Duraban 6 o 3 meses. El contexto residencia es muy complejo, entonces se ven muchas realidades y conductas muy disruptivas de parte de las niñas, entonces a veces es complicado llevar a cabo las intervenciones y los planes que uno tiene. Entonces el hecho de que hay un profesional específicamente para el área, descansa tanto el equipo profesional en uno, como las niñas ven una figura de apoyo en esa área. Porque antes recurrían a las educadoras que no siempre tenían la formación educativa para enseñarles algo, y la psicóloga o la trabajadora social tenían que ayudarlas tanto, con las tareas, con los trabajos, cosas que no eran de su competencia tampoco. Entonces el hecho de que haya una persona solamente dedicada a esa área es fundamental, considero que el apoyo educativo en casa, porque es desde la perspectiva en casa. Qué pasa cuando un niño está estudiando en una casa, los papás lo acompañan, y los papás es de acuerdo a las competencias que tiene cada uno, pero aquí no hay padres, el hecho de que haya una figura de apoyo en esa área, aparte tener un profesional específico en el área que pueda atender sus distintas necesidades, es fundamental. Considero que estas niñas si bien han sido vulnerados sus derechos, el hecho de tener un apoyo educativo especializado para cada una es muy importante...es una desventaja que las niñas no hayan tenido apoyo. Claro es una desventaja porque si tu bien dices, fueron transitorias, hay muchas niñas que necesitan una nivelación importante, hay diagnósticos que son de discapacidad o algún tipo de necesidad que es muy severa, hay rezago escolar muy grande, más con el año pasado que fue un poco complicado, muchas de las niñas no se conectaron a clases. Entonces tienen un desfase curricular muy importante, habilidades no desarrolladas muy importantes. Entonces, que no haya existido un apoyo el año pasado con todo este cambio de la presencialidad a lo virtual, es un gran desafío con el que me encuentro ahora. Es un gran desafío, pero las chicas de a poco han ido adaptándose a este cambio y a esta nueva estructura, más organizada y que les ha permitido ver que funciona. Estamos avanzando más, hay chicas que el año pasado no se conectaron, porque no querían, los avances ahora son muy importantes, se conectan todos los días y así".

2. Actores encargados de brindar apoyo pedagógico	¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?	F1: " (...) lo que yo pude percibir es que se utilizaba una pequeña salita, que era no sé, por ejemplo, íbamos las trabajadoras sociales, iba la psicóloga. Que el hogar había facilitado una pequeña salita con una mesita, con cuadernos, donde ellos iban y podían realizar sus tareas, pero como dije las tareas las hacían solos, o bueno en algunos casos con los practicantes. No era como que habían contratado a una pedagoga para poder hacerlo."
		F2 "(...) la psicopedagoga o los educadores que tenían el rol de eso"
		F3 "(...)todo lo escolar es desde la psicopedagoga."
		F4: "(...)si bien las educadoras de trato directo estaban al apoyo en la simplicidad de hacer tareas, pero toda la gestión educativa toda la gestión educativa era como desde el equipo de educación y además el equipo técnico."
		F5: "(...)el apoyo pedagógico solo lo hago yo...el apoyo educativo lo hago yo y soy la apoderada de cada niña, eso está dentro de mis funciones. Entonces me hago cargo de todas las gestiones, coordinaciones y el apoyo específico a cada niño".
3. Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo.	¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y jóvenes del hogar de menores?	F1: "(...)Para los niños y niñas, antes de la pandemia, utilizaban mucho los practicantes, los practicantes de trabajo social eran las que estaban encargadas de cierto modo de hacer las tareas... Yo igual note eso en el hogar, de que había una deficiencia muy grande, en el tema de preocupación escolar del niño, porque no había. Igual era normal porque eran muy pocos funcionarios para tantos niños (...) "
		F2: "(...) había un grupo de niños que tenían problemas como trastornos de aprendizajes iban a Coanil en la legua, entonces había un grupito que no eran más de 6 y tenían que ir a Coanil y ellos los mandaban sin tarea, siempre con ese sentido nos alivianaban mucho la pega, si había una comunicación directa de Coanil entre la directiva, la psicopedagoga o a mí, nos llegaban los correos , si es que había que llevar materiales o ir disfrazados de alguna cosa, pero los otros niños era como cualquier niño, entonces llegaba a la casa, tienes tarea sí o no a veces no había cómo saber si habían, porque algunos no escribían nada, algunos apenas iban con el cuaderno ...la mayoría estaba en pie también, entonces el pie se encarga de solventar la mayor cantidad posible de contenido para hacerlo en el colegio. pero como te digo llegaban con muy pocas tareas y pocas actividades, y cuando había actividades se hacían con el tutor y se hacía en el plano de distensión que era tipo 5 o seis de la tarde pero no era un hábito(...)les compraba libros desde mi bolsillo intentando incentivar la lectura y obviamente por ejemplo estaba NIÑO X que era super curioso e inquieto y buscaba el libro con más ilustraciones y trambolico y él tenía problemas de visión y le intentaba ayudar a buscar libros con la letra más grande y que se yo y ahí trataba un poco de inculcar la lectura pero finalmente algo que me llamó mucho la atención es que los niños no se arraigan a nada como que nada los contenta ni estimula eran muy pocas actividades que podías sostener en el tiempo y te dieras cuenta que este niño tuviera habilidades para esto, pareciera que constantemente quieren moverse saber y aprender pero pareciera que no tienen continuidad y pareciera que no está este hábito constante como desde la institución, desde la directiva o yo como coordinadora que lo quise hacer y todo, pero yo no tuve apoyo de los educadores, yo les decía incentiven la lectura y ellos decían ya sí si y ahí quedaba..."
		F3: "(...)yo veo que la psicopedagoga, tiene sesiones con las niñas, de acuerdo a las debilidades de cada una en el fondo, está como fortaleciendo y nivelando a las chicas, porque hay harto rezago escolar, entonces, eso es lo que se está haciendo ahora en residencia, y esto también es muy variable, cuando digo variable es de acuerdo al ánimo y a la disposición de las niñas, porque por ejemplo, cuando ingreso la psicopedagoga, ella tenía una rutina super establecida, y esa rutina no se podía llevar a cabo, porque siempre habían contingencias en una residencia, o la niña no quiso, o no tenía ganas, y ahí se iba posponiendo, pero hoy en día yo sí veo un cambio en lo que se les está entregando a las niñas respecto al ámbito educativo(...)no funcionó, precisamente por esto, ella tenía todo ordenadito (...) tenía contemplado evaluaciones, con test obviamente para las niñas, y en función de los resultados iba a ver desde donde partir, y esto ha sido con algunas niñas acertado, con otras un poco más lento, y así va con cada niña, el caso a caso, y lo que también está haciendo la psicopedagoga, además de toda la coordinación con los establecimientos educacionales, está acompañando a las niñas en clases, en las clases online."
		F4: "(...)en el área de más intervención cuando los niños ingresaban a la residencia, la educadora diferencial hacia como un diagnóstico, un previo diagnóstico cuando se hace como este diagnóstico de ingreso, que en el fondo todo el equipo técnico participa desde las duplas psicosociales hasta la educadora diferencial se hace como un diagnóstico previo, en el fondo para ver en qué nivel estaba el niño, de acuerdo a la escolaridad y a la edad en el fondo de ingreso a la residencia. Ahí en el fondo se determinaba un poco si requería apoyo, no sé a simple vista o a grandes rasgos alguna necesidad educativa especial transitoria o permanente, desde ahí se iba derivando a los niños al colegio(...)Bueno, cuando llegó el apoyo de la psicopedagoga pudimos hacer un plan de intervención en el fondo ella veía y prestaba apoyo a los niños que tenían necesidades educativas transitorias y yo como educadora diferencial le brindaba apoyo a los niños que tenían necesidades educativas permanentes. Sin embargo, este plan de acción siempre fue planificado en conjunto con los contenidos que evaluaba y creaba los objetivos en el fondo el colegio, ósea siempre iba en línea y desde ahí bueno, se hizo este proyecto y levantamos este proyecto educativo que en el fondo como que el rol más activo desde el área educativa de los niños siempre fue como los profesionales especializados".
		F5: "(...)Principalmente ahora, por ejemplo, hago acompañamiento educativo en clases, las chicas están conectadas en clases virtuales y yo estoy ahí con monitoreo, y también a veces realizando adaptaciones de contenido y de ejemplificación propiamente tal. Y las otras 3 chicas, eventualmente hay 5 chicas en la residencia, son poquitas. Y las otras chicas realizan un monitoreo más independiente, ellas están conectada de forma más independiente en el computador, entonces es como un apoyo de conexión y si entienden, entienden, y después se da un momento para realizar actividades académicas, tantas tareas, desarrollo de guías, trabajos y cosas así. Y como yo estoy hace poco, estoy en la parte de evaluación, así que también dedicó sesiones específicas para evaluación y pesquisar necesidades."

	3.A. Herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas que pueden poseer los diversos funcionarios de las residencias.	¿Considera usted que cuenta con las herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?	F1: "(...) si la verdad, es que sí. Incluso nosotras como trabajadoras sociales, ayudamos a organizar horarios, organizamos talleres, organizamos programas, organizamos varias cosas para que los niños...nosotras empezamos a hacer todas esas cosas y los niños se empezaron a motivar, como oiga tía sabe que me falta la cartulina, y nosotros se la compramos, u oiga tía sabe que quiero dibujar y nosotras íbamos y le sacábamos. Entonces desde mi experiencia, si con las herramientas técnicas que puede utilizar de mi profesión como, a través de la empatía, la fenomenología, etc. Si, funcionó el tema un poco de la motivación hacia la escuela (...)”
			F2: “No, no habían”
			F3: “No, no considero que cuente con las competencias técnicas porque mi área de formación no es desde lo pedagógico, entonces evidentemente no cuento con las competencias técnicas, son áreas que tienen conexión todo el tiempo, pero no es para lo que yo me formé, entonces obviamente, al igual que las funcionarias que tuvieron a las niñas, hacíamos lo que podíamos desde el mismo proceso de aprendizaje que tuvimos nosotras. Si finalmente al momento de enseñar a un tercero, uno tiende a replicar el proceso de aprendizaje propio que uno tuvo, entonces ese es el fenómeno que se genera. Entonces no, no encuentro que cuente con las competencias técnicas, pero tampoco es algo que esté dentro de mis funciones”.
			F4: “yo desde mi área te puedo decir que sí po, que estábamos preparados para entregarles las estrategias, las metodologías correctas como en el acompañar educativo de los niños. Sin embargo, el equipo técnico también está bien preparado en el fondo como para cumplir un rol visible en el colegio (...)Desde las educadoras, claro, yo creo que en el fondo supera un lenguaje coloquial hacían los que hasta donde ella podía por qué les dificultaban algunas cosas(...)”
			F5: "(...) en el área educativa estoy solita, entonces con las educadoras, si bien estamos enfocadas en, ellas se preocupan de levantarlas, en generar el hábito de paso la noche viene la mañana y hay clases. En ese ámbito nos hemos coordinado bien, a veces se logra con algunos niños, otras veces no...desde el hecho de hábitos si se genera una buena competencia, y yo me encargo como en el área de acompañamiento. Considero que en mi área principalmente si tengo las competencias necesarias, las estrategias principalmente motivacionales, que sea desde la motivación extrínseca que trabajan ellas, son muy como que gano si estoy en clases , es muy ganancial todo lo que hacen en el día, entonces la idea es trabajar la motivación en el hecho que se conecten, felicitarlas, más que nada reforzar los logros, los pequeños logros que hacen(...)para responder a tareas educativas, para responder con puntualidad, y así ese tipo de refuerzo es el que se trabaja, tanto de mi parte, como de todas las profesionales que trabajan...que una niña se conecte para mi es un logro, porque antes no estaba esto, entonces se trabajan esas estrategias, y de mi parte más pedagógica. Pero si, las educadoras como te decía trabajan más la parte de hábitos, que se levanten, que se genere esto(...)”
4. Perspectiva de la Normativa Nacional respecto al rol de las residencias para proveer instancias		Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito del apoyo educativo dentro de estos contextos, las exigencias difieren según la modalidad establecida por	F1: “(...)Si, por supuesto, Obvio que debería existir ese apoyo, porque bueno el hogar a pesar de que el hogar tenía una preocupación, desde Sename, yo también lo vi, no existe, no hay una preocupación por los niños por si van o no al colegio, por si los ayudan o no los ayudan. Entonces que sea una ley, una normativa pedagógica seria excelente, porque lamentablemente en nuestro sistema si no se obliga, no lo hacen, los hogares no lo van a hacer, las residencias no lo van a hacer. Y también ayudaría a la calidad de vida de los niños, porque en lo que yo he visto la educación si mejora la calidad de vida de los niños para su futuro”.
			F2: “(...)yo creo que más allá de lo legal, es evidente que tiene que haber un apoyo pedagógico, un apoyo educativo dentro de las residencias, porque, porque si estamos visualizando que quienes están a cargo de los niños, son personas que apenas saben escribir que con cuea terminaron cuarto medio y que ahora existe la carrera, no se hace cuanto tiempo de Educador de trato directo y yo no sé si en esas carreras enseñan habilidades básicas para enseñar ciertas cosas, o cómo enseñar a un niño que tiene déficit de atención o un niño que tiene discapacidad intelectual es evidente que quienes tienen que estar ahí yo creo que son los psicopedagogos o educadores diferenciales porque yo creo que la mayoría de los niños que están en SENAME o en residencia son niños que no tienen toda su capacidad cognitiva como niños haciendo hincapié en esto de que los educadores que están en la residencia quizás no tienen todas las capacidades para transmitir o enseñar o netamente o simplemente decir como la paciencia de enseñar...Entonces si o si en las residencias tiene que haber gente especializada o capacitada o con un conocimiento como te digo básico para enseñar ósea no puede ser que el educador que además de tener que verle la ropa a los niños, la higiene, que ver el tema si van al colegio, los desayunos, el dormir, que el médico, además tenga que hacer la pega de colegio, ósea lo que no hace en el colegio lo tenga que hacer en la casa, es mucho trabajo y también va con esto que son

educativas.	SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer	sumamente mal pagados, el pago también es una desmotivación para los trabajadores, ósea yo no sé cuánto pagaran todas las residencias pero por ejemplo, Coanil paga pésimo, Casa Laura paga pésimo, la mayoría de las residencias pagan mal, entonces obviamente que eso categoriza el nivel de persona que está cuidando a los niños”.
	lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo? ¿Y que además los encargados de	F3: “...no sabía que de norma técnica no había algo que lo obligara, porque desde los proyectos REM PER, que casi todos los colaboradores REM PER ,que trabaja con población de 6 a 18 años, y nosotros por lo menos, los proyectos REM PER, por normativa, tenemos que contar con la contratación de psicopedagogo... los procesos aprendizajes de todo niño de sistema residencial se ve interferido por el trauma, todos los niños que han vivenciado el trauma complejo y que ingresan a un sistema residencial, van a tener interferencias a nivel educativo y desde esa lógica, ya no es lo mismo que una casa, en donde tengan 2 hijos o 3 hijos, es un lugar donde hay muchas niñas coexistiendo, con distintas dificultades, y lo mejor de estas 20 niñas , puede que 5 aprendan de forma regular, super bien, pero probablemente las otras 15 no, y desde esa premisa es fundamental que haya un profesional que las apoye en la parte pedagógica.”
	brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?	F4 “respondiendo a esta ambigüedad claro las residencias directas de SENAME tienen su escuela ahí adentro y todas las residencias que son colaboradoras en el fondo, responden, indagan y presentan y vamos apostando por estos proyectos educativos que se hace super necesario visibilizar el proceso educativo de los niños dentro de la residencia y ahí ya bueno volvemos al tema como de los recursos ósea, HOGAR X tenía los recursos para poder tener una educadora diferencial, un terapeuta, un psicopedagogo y hasta una psiquiatra dentro de este proyecto, que en el fondo como el proyecto base que se presenta como para la colaboración, se presentaba para la colaboración de SENAME, pero ahí estamos hablando que la X SOS es una ONG entonces desde ahí responde a los recursos que en el fondo tiene la residencia como para poder tener estos profesionales de apoyo... nosotros no somos prescindibles en la reparación del daño, pero sí se hace necesario tener estos profesionales especialistas en cada área que en el fondo pueda ayudar como a levantar a este chiquillo de manera integral. Es necesario aumentar el insumo de la profesionalización en el fondo como acompañando el trabajo, acompañando también el trabajo de la educadora de trato directo porque sin dejar de lado ella también son muchas veces las que hacen como todas las cosas, lo práctico, ósea incluso de ordenarles las mochilas para el día siguiente. Entonces, la especialización, ósea más especialistas por supuesto que sí yo creo que sería el panorama ideal de todas las residencias tener más profesionales especializadas en cada área respondiendo al área de salud, al área de educación, al área social, etcétera”.
		F5: “sí, mira, sé que estas nuevas actualizaciones técnicas, son obligación para los directos de Sename, pero esta obligatoriedad es de media jornada. Si bien, esta fundación colaboradora también lo sugirieron media jornada, y como ellos son colaboradores pueden flexibilizar eso, entonces me contrataron por jornada completa El hecho de que ya tenga ese enfoque de jornada completa y de que es necesario, lo cual es fantástico. No solamente, porque somos necesarios, sino porque también es otro techo, de funciones y labores que podemos desarrollar, es otro nicho por así decirlo, tanto para educadoras diferenciales, como psicopedagogas y profesionales del área(...)Ahora a nivel nacional, ojalá que lo hagan, igual hay resistencia frente a esto, cómo “¡y qué va a hacer”, solamente va a estar ahí como pendiente de las tareas? La idea es que se genere el lineamiento, no solamente del apoyo propiamente como tal, como si lo hace un padre, si no que de acuerdo a las necesidades que requiere cada niño, niña o adolescente. Ahora, tampoco hay un lineamiento de que se haga una evaluación propiamente tal, no hay formato alguno todavía, como si bien es cierto la parte psicológica, o la parte del trabajador social, ahí sí tienen todo muy estructurado, cada intervención que hacen. Yo, ahora sí, cada evaluación que hago, cada acompañamiento educativo, las sesiones especializadas, se tienen que registrar en la página de SENAME, se tiene que ir actualizando, eso está en línea, eso es super bueno porque hay un control de fiscalización frente a esto, que los proyectos se están llevando a cabo. Pero no hay un lineamiento de que, de acuerdo a tu función tienes que hacer una evaluación, después un plan de intervención, con tal y tal lineamiento, de acuerdo a las necesidades pesquisadas, y además tienes que encargarte del área educativa, del acompañamiento a tareas, desarrollo de hábitos de estudios, y todo eso...Porque igual SENAME evalúa de acuerdo a lo que realiza el profesional y en esta situación están probando. entonces qué pasa si los lineamientos no están tan bien hechos, y el profesional no cumple o no hace tanto, dicen mira lo podemos ver con otro profesional, o el desempeño no fue el esperado, igual es complejo. Porque se puede cerrar después esta puerta que recién se está abriendo, la idea es que se protocolice un poco, de acuerdo a los lineamientos esenciales, por intervención, plan de intervención, de acuerdo a las necesidades y otro acompañamiento más que nada educativo(...)Es complejo capacitar a alguien que no sabe nada, entonces sería genial por lo menos que hubieran dos profesionales del área educación, sería ideal. Porque así se pueden realizar labores distintas, uno se puede encargar solamente de las intervenciones, otro solamente del apoyo educativo, desarrollar hábitos de estudios, otros el área vocacional, otros el área de gestión y coordinación con colegios. Entonces sí, es grande el área si uno quiere abarcar todo entonces sí, sería ideal que hubieran por lo menos 2 personas, dos ya se aliviana la carga (...)”

Matriz Lógica Entrevista Directivos			
Dimensión	Subdimensión	Preguntas	Frases Codificadas
1.Mecanismos de Apoyo.		Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?	D1: “(...)se conectan a clases, se conectan en compañía de algún tutor o monitor, de acá, de nosotros para ayudarlas en algunas de las tareas.”
			D2: “(...)contábamos al inicio con un psicopedagogo...se le encomendaban diversas tareas pendiente fundamentalmente a reforzar los procesos escolares de cada uno de los chicos, participar en lo que es la elaboración del plan de intervención individual incorporando el objetivo relacionado con el ámbito educativo, estar como apoyo permanente a las demandas educativas que podían presentar los chicos (...) y servicios que tienen que ver con educación lo que se está propiciando es generar la articulación de la red en este caso educativa en favor de los chicos que están ingresados en una residencia(...)asumir como apoderado frente los establecimiento, con todo lo que ello implicaba, en la relación permanente con el establecimiento tanto con la dirección como con los profesores jefes también estar pendiente de todo lo que era las responsabilidades académicas de los chiquillos, revisar si tenían tareas, apoyarlos en las tareas y trabajos que podían darle en el establecimiento había algunos que estaban con exámenes libres y ahí había un trabajo sistemático de preparación para que dieran los mismos a fin de año”.
			D3: “(...)apoyarlos en sus espacios educativos, de que vayan al colegio de que puedan mantener una herencia escolar, de que puedan aprender ciertos contenidos, que haya un adulto detrás acompañando estos procesos considerando que no está la figura de algún familiar que pueda hacerse cargo.”
	1.A. Noción de apoyo	Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?	D1: “Yo creo que es el acompañamiento que se le hace a las adolescentes, es el apoyo que se les hace a las chiquillas para cumplir con su rutina escolar.”
			D2: “(...)son todas las acciones que se pueden desarrollar con la finalidad de lograr que los NNJ en este caso me imagino en el contexto de intervención en una residencia logren continuar con su proceso educativo(...)por tanto uno de los mandatos de la residencias tiene que ver también en cómo propician las condiciones para que los niños que estén ingresado en ellas continúen con sus procesos, ya sea retomando cuando hay mucho rezago o continuando directamente cuando ha sido reciente su experiencia escolar.”
			D3: “Creo que tiene que ver con las condiciones que se pueden generar para apoyar a un niño o a un adolescente en su proceso formativo en general más allá de lo educacional, creo que tiene que ver con los factores que pueden generar tanto el colegio, la familia, los adultos que rodean a estos niños (...)”
	1.B. Recursos de Materiales e infraestructura	¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?	D1: “(...) dos computadores son súper insuficientes para las seis niñas con las que tengo clase a la misma hora (...) las tenemos que tener esparcidas por ahí, porque acá tratamos de conectarlas desde tablets y todo, porque claramente la infraestructura no es suficiente”.
			D2:“(...)tenían también a disposición cualquier material técnico o pedagógico que requirieran para desarrollar sus trabajos académicos, se les brindaban, no sé, la compra de uniformes, zapatos, lo que era vestuario (...) en cuanto espacio, ahí la residencia era un poco más pequeña y no teníamos un espacio exclusivo, entiendo que ahora, después de que yo me fui lograron generar un espacio exclusivo para el estudio, y se utilizaba generalmente el comedor que era como el espacio más amplio y que los chicos se sentían más cómodos para desarrollar sus tareas...también hay computadores para los chicos. Se habilitó una biblioteca también, con diversos textos, había televisión por cable si los chicos querían ver algún programa especial, algún documental, se conectaba a netflix podían ver cosas(...)”
			D3: “En la primera residencia también había un espacio físico, muy pequeño, era prácticamente una oficina donde funcionaba esta psicopedagoga que era la que estaba a cargo y trabajaba con un grupo de voluntarios(...)En el primer hogar, claro, todo era a través de donaciones, la mayoría del material, de las impresoras, los computadores, pero no habían muchos, en el segundo sí, tenían esta casa educativa, que era bastante grande, era una casa completa, con dos pisos, con distintas salas y los niños también en su espacio tenían acceso a un computador, a una impresora en algún momento(...)”

	1.C. Abordaje de Necesidades Educativas Especiales	Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?	D1: “(...) lamentablemente el apoyo es netamente de parte de los funcionarios que trabajamos acá en la casa, nosotros no contamos con el apoyo de ningún profesor (...) nosotros intentamos con todo el cariño hacerlo, pero claramente no es nuestra Área (...) en verdad nosotros no sabemos y no estamos preparados, entonces ahí falta.
			D2: “(...)todos los chicos contaron con una evaluación individual hecha por la psicopedagoga, con esa evaluación se incorporó al plan de intervención individual, cuáles eran aquellos elementos que había que reforzar y dentro de eso se le asignó a los educadores (...) el tutor de referencia conoce a cabalidad tanto el plan de intervención individual como la rutina individual y desde esa perspectiva también se convierte en un actor súper relevante en lo que es trabajo pedagógico en lo que es función de las necesidades(...) La evaluación inicial y con esa evaluación se planifica cuáles son las acciones pertinentes en función de lo que presenta dicha evaluación, en cuanto a déficit y como a potencialidades.
			D3: “(...)generalmente vienen con un nivel de daño en distintas áreas y una de ellas obviamente es la del aprendizaje... nosotros teníamos que evaluar en qué condiciones llegaban y de ahí ir viendo qué tipo de atención podían ir requiriendo, tienen acceso a psiquiatra, a neurólogo, pero todo fuera de la residencia y ahí también depende un poco como de los recursos del hogar (...)”
	1.D. Mecanismos de Comunicación entre escuela e institución	Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar? ¿De qué manera es esta?	D1: “Sí, como te digo, los tutores de referencia son los apoderados del curso de las niñas, y son las niñas SENAME del curso, entonces los profesores suelen tener una buena acogida con ellas, y nos cuentan (...) tenemos una muy buena comunicación, de hecho, cuando las chiquillas se atrasan o no se conectan, el colegio nos llama
			D2: “Sí, bueno, fundamentalmente tanto de manera presencial, electrónica o telefónica, en general teníamos buen vínculo(...) concurría yo o me llamaban a mí desde los establecimientos, pero generalmente la relación era con los que hacían de apoderados o bien con la terapeuta ocupacional (...) Pero había o hay y yo creo que todavía existe una relación bastante cotidiana y fluida”.
			D3: “(...) teníamos que tener coordinaciones, no solo coordinaciones, sino que se esperaba un trabajo en red con instituciones de salud e instituciones escolares... Nosotros generalmente realizábamos un trabajo más con las duplas psicosociales de los colegios y en otro caso con los profesores jefe, sobre todo los psicólogos (...)”
		¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?	D1: “Los tutores de referencia.”
			D2: “(...) los tutores de referencia generalmente los que cumplían y en algunos casos la terapeuta(...)”
			D3: “En el primer hogar que yo estuve la función de apoderado la cumplía la educadora de trato directo (...) no tenemos otra figura del apoderado que no sean los mismos que he nombrado”.

	1.E. Valoración a la existencia de apoyo educativo.	En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?	D1: “No, yo creo sé que repercute en todo, porque te repercute en las notas principalmente, en el proceso de aprendizaje, propiamente tal, pero también obviamente eso está ligado a la motivación (...) si tuviéramos un apoyo más específico quizás podríamos hacerles más fácil la comprensión, entonces estaría más motivadas con dicha materia”. (DESVENTAJA)
			D2: “Las ventajas eran evidentes, porque tenían permanentemente a alguien que estaba preocupado de su proceso, tenían a alguien que era la voz del alumno frente el establecimiento, se estaba siempre pendiente a las necesidades que tuviera en el ámbito de materiales, vestuarios u otros que se les pidieran en el establecimiento. Estábamos preocupados, teníamos los calendarios de las pruebas, nosotros les recordábamos, se estudiaban los días anteriores de tal manera que llegaran preparados a esas instancias y de hecho esto fue tan exitoso que el 2020 el 100% de los chicos pasó(...)”
			D3: pero si yo creo que una de las desventajas y una de las mayores barreras que nos topábamos era que muchas veces los colegios no están preparados para comprender el nivel de daño de estos niños entonces las primeras acciones que ocurrían eran acciones más, de suspensiones, de expulsiones, de cancelaciones. Es la cantidad de profesionales para la cantidad de niños, ósea es imposible que uno a dos profesionales o un par de voluntarios logren suplir lo que debiese existir para cada niño
2. Actores encargados de brindar apoyo pedagógico		¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?	D1: “(...) estamos todo el recurso humano (...) porque como te digo, estos apoderados son los tutores de referencia, que puede ser cualquiera, de un técnico paramédico, hasta el chofer de la residencia (...)”
			D2: “Bueno los chicos tenían a disposición a 12 personas, 8 educadores en el día y 4 en la noche (...) contábamos al inicio con un psicopedagogo (...) algunos eran psicopedagogos, había una educadora diferencial, habían dos profesores (...)”
			D3: “(...) podían imprimir en el espacio de las oficinas del equipo técnico, entonces, pero ese es como el mayor equipo humano disponible (...) se incorporó a la educadora diferencial.”
3. Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo.		¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y jóvenes del hogar de menores?	D1: “(...) que son monitores digamos, distintos miembros del personal de acá en la casa, que tienen un vínculo especial con las niñas y ese tutor de referencia es a la vez el apoderado de las niñas, de las chiquillas en el colegio, entonces el acompañamiento no tiene que ver solamente con hacer las tareas o con apoyarlas, digamos, porque claramente los que trabajamos acá no somos docentes digamos, y todo o que tiene que ver con la materia ponte tú (...)”
			D2: “El apoyo en concreto tiene que ver con apoyarlos en la investigación concreta, ayudarlos a buscar información, eventualmente apoyarlo en términos de facilitar los materiales o los elementos necesario de trabajo para poder desarrollar su investigación, eso eran los tipos de apoyo (...) Individualizada, las rutinas que yo les mencione en delante, son rutinas individuales, cada chico tiene sus propias problemáticas, sus propios conflictos y también sus propias potencialidades y recursos y en esa perspectiva la rutina (...)”
			D3: “En la primera eran las educadoras de trato directo, si había un rol que era una psicopedagoga, pero era un numero de 74 niños con una psicopedagoga, entonces tampoco era que se lograra cubrir todas las necesidades educativas especiales (...) si no que se trataba de hacer un grupo específico según diagnósticos que tuvieran los niños y que requirieran un apoyo extra con esta profesional que los atendía en su sala de atención y les brindaba esta atención complementaria(...)”

	3.A. Herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas que pueden poseer los diversos funcionarios de las residencias.	¿Considera usted que cuenta con las herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?	D1: “No, o sea yo creo que hacemos nuestro mejor intento pero no es suficiente, claramente no es suficiente, de hecho nosotros hemos pedido a SENAME la posibilidad de tener o contratar profesores honorarios...”
			D2: “Es que no era mi función, yo era director, ósea, la gente que estaba a cargo de esto, si po, tenían herramientas(...)algunos eran psicopedagogos, había una educadora diferencial, habían dos profesores (...) Si, yo diría que en el caso de la residencia de aquí si, como te decía denante los resultados lo han demostrado (...)”
			D3: “(...)ahí podemos hacer como, varias diferencias, por ejemplo si hablamos de las educadoras de trato directo es complejo porque tampoco se requiere un nivel de especialización (...)”
4. Perspectiva de la Normativa Nacional respecto al rol de las residencias para proveer instancias educativas.		Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito del apoyo educativo dentro de estos contextos, las exigencias difieren según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo? ¿Y que además los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?	D1: “Por supuesto, yo en ese sentido y nosotros que trabajamos acá en SENAME siempre decimos, las niñas y adolescente no son únicamente responsabilidad de SENAME, porque es una responsabilidad de la sociedad en conjunto, entonces los recursos del servicio, el servicio es súper pobre...necesitamos del interceptor, necesitamos salud, educación, de vivienda, necesitamos de todo eso para sacar a nuestras niñas adelante...para mi es importante el tema educacional, porque te permite proyectar una intervención mucho mejor, pero obviamente, si a ti te cuesta algo y no teni el apoyo, te frustra, y mis chiquillas suelen tener baja tolerancia a la frustración, y si sienten que el profe les explica mal y que les cuesta la materia, o que les cuesta, son los motivos por los que desertan(...)”
			D2: “(...)yo asumo que dentro de lo que es el trabajo interno esa persona entregará herramientas al resto del equipo para que pueda servir de apoyo, porque generalmente los hogares colaboradores no tienen la posibilidad de contratar a alguien (...)Ahora, como normativa, no lo sé, porque podría responsabilizar al servicio de estos procesos y para nosotros al menos, creemos que esto es responsabilidad del estado a través de lo que es el sector educación, es como si a nosotros se nos responsabilizara al servicio el tema de salud mental(...)”
			D3: “Claro, ósea, cuando esta este organismo que es colaborador de SENAME puede pertenecer a una fundación o a una organización, ahí también depende, por ejemplo el primer hogar en el que yo trabaje pertenecía a una área, como de una iglesia cristiana, entonces el enfoque que tenía esta residencia podía tener otro foco, distinto al que puede tener X SOS que es una institución internacional, que tiene un montón de residencias, pero claro, cuando se hace la postulación para adjudicarse como el proyecto y en el fondo trabajar con SENAME, tú puedes presentar el proyecto con la cantidad de profesionales y el equipo técnico que tú quieras, entonces podrías prescindir del área de educación completamente (...) Haciendo la diferencia, es super abismante si uno ve los nuevos sistemas residenciales con los que está trabajando o está transformando SENAME y la cantidad de equipo técnico que hay a disposición con menos cantidad de niños es abismante en relación a lo que hay en estas otras residencias que son la mayoría, ósea SENAME hoy tiene tres centros que son de administración directa de ellos, que son los que están transformando en estas otras casas, pero con una cantidad de equipo técnico, el doble o el triple que residencias que atienden casi cien niños, o creo que deberían existir dos opciones, una podría ser que existan las educadoras de trato directo más especializados y que asuman esta área desde el apoyo que ellos les pueden brindar a los niños o la otra opción es tener equipos ósea dentro del equipo técnico un equipo educativo con más profesionales(...)”

Matriz Lógica Entrevista Educadores/as de Trato Directo			
Dimensión	Subdimensión	Preguntas	Frases Codificadas
1.Mecanismos de Apoyo.		Desde su experiencia, ¿Qué prácticas de apoyo escolar se realizan en este contexto?	ETD1: “(...)la educadora de párvulos (...) era quien planificaba ciertas actividades más que nada enfocada en hábitos o juegos para poder potenciar y reforzar con los niños y niñas, los días que no asistían al jardín, o en las horas en que ellos llegaban y permanecían dentro del hogar.”
			ETD2: “(...)”por grupo teníamos a cargo 4 a 5 niñas y se implementó un horario de estudios, las que lo necesitaban, horario de refuerzo académico, y tratamos de internalizarlos más en el tema del colegio,(...) se incorporó el sistema de reunión de apoderados, citas con los profesores, tener una relación más directa con los profesores de las niñas (...) era súper importante preocuparse que las niñas fueran al colegio, hicieran las tareas, estudiaran, el tema de los materiales, que al principio se veía que ellas no tenían la costumbre de pedir materiales, entonces se implementó después también el sistema de revisar cuadernos, era bien prolijo, era bien constante la preocupación”.
			ETD3: “(...)se instaló una escuela, un colegio dentro del hogar con profesores, con directores, funcionaba tal cual, (...) también ahí los mandaban al taller de pedagogía para reforzamiento escolar, para que todos vayan en el mismo nivel.”
			ETD4: “Ninguna”.
	1.A. Noción de apoyo	Según su experiencia, ¿Qué entiende usted por apoyo educativo?	ETD1: “(...) es una ayuda para poder mejorar ciertas áreas de aprendizaje que encuentran quizás un poco más débiles en los estudiantes, que quizás les cueste o que tengan alguna dificultad, además de ser el apoyo del proceso de aprendizaje de un niño.”
			ETD2: “(...) era un acompañamiento en todo el proceso de colegio en este caso, (...) tenía mucho que ver con el tema del apoyo en las tareas y hacer el rol de apoderados.”
			ETD3: “...reforzamiento de los niños.”
			ETD4: “(...)me imagino que va enfocado en el hecho de apoyar las falencias que tengan los niños en la parte estudiantil”.
	1.B. Recursos de Materiales e infraestructura	¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?	ETD1: “(...) en cuanto a recursos teníamos juegos didácticos, juguetes en realidad que tenían los niños, para poder ir reforzando a través de ellos las distintas actividades que nos dejaban, con el fin de que sirvieran como un medio para estimularlos e ir aprendiendo a través del juego. Allí se recibían donaciones así que la verdad teníamos mucho material así ligado a juegos didácticos y estimulante.”
			ETD2: “(...) era todo improvisar sobre la marcha (...) era en el mismo comedor donde ellas almorzaban, era utilizar los materiales que ellas tenían, que cada una llevara sus cosas, pero no contábamos con nada”.
			ETD3: “(...)habilitaron salas para que los niños vayan al colegio,(...) cuando los niños se iban a sus salas, porque los niños estaban separados por edad, por ejemplo, los de seis a nueve eran como los más chiquititos, y después los de 9 a 10, no, los de 6 a 7 eran los más chiquititos, después los de 7 a 9 otros y después los de 9 a 11 en otra sala, tanto hombres como mujeres, entonces, según la categoría iban separando la sala y según también el orden, depende de la complejidad que tenían ellos, si no sabían leer, no sabían escribir, porque hay niños que tenían 11 no sabían escribir bien, o hay niños que tenían 6 y leía mejor que el de 11, entonces, todo eso se fue haciendo un estudio y se fueron separando, (...) había un departamento pedagógico...”

			ETD4: “(...)yo he visto ya pasar a 3 directores distintos, los 2 pasados un fiasco. La nueva directora asumió, y yo creo que hay que aplaudir las cosas cuando se comienzan a hacer bien. Ella me mencionó que cuando ella asumió el cargo fue a bodega y lo primero que vio, fue material didáctico nuevo, embalado. Eso quiere decir que nunca se usó, entonces yo con eso te digo muchas cosas. Que todo ese material estaba ahí nuevo, en desuso, nunca pasaron por las manos de las niñas que lo necesitaban y es una pena terrible.”
	1.C. Abordaje de Necesidades Educativas Especiales	Desde su conocimiento ¿Cuáles son los apoyos que se realizan a niños, niñas y adolescentes que presentan alguna dificultad en el ámbito pedagógico?	ETD1: “(...) nunca vi una ayuda específica para un niño o niña. No visualice el apoyo directo a niños con alguna dificultad, como mencionaba anteriormente el apoyo se realiza de manera más general, (...) los apoyos se hacían siempre de forma general y enfocado más en refuerzos para todos por igual”.
			ETD2: “(...) no era mucho lo que se hacía, porque lamentablemente los niños institucionalizados son estigmatizados (...) no se tenía mucha noción de que un niño, independiente de su situación, si puede tener otras necesidades más específicas (...) a través del conocimiento es que tú te vas dando cuenta lo que necesita un niño (...), la formación importa mucho, pero lamentablemente el tema de los recursos no acompaña, entonces no había mucho más que hacer, sino que lo que estaba a la mano de uno.”
			ETD3: “Se reforzaba (...), si estaba muy complejo lo tomaba el psicólogo (...), si estaba muy atrasado en leer, con la pedagoga (...), siempre en el hogar había alguien destinado al niño.”
			ETD4: “(...) había muchas educadoras con la disposición de poder ayudar en esos aspectos... dentro de lo que yo podía se ayudaba, y honestamente casi nunca se podían, (...), esa parte queda relegada al final como prioridad.”
	1.D. Mecanismos de Comunicación entre escuela e institución	Desde su conocimiento ¿Existe comunicación constante entre escuela/liceo/jardín y el hogar? ¿De qué manera es esta?	ETD1: “(...) sí, había una comunicación todos los días, porque estos dos centros se encontraban en el mismo recinto (...), estaban constantemente dándonos como el reporte diario, digámoslo así. Lo que era bastante bueno, pero también creo que quizás se debía a que literal estábamos en la misma parte.”
			ETD2: “No, era exclusivamente por iniciativa de los educadores (...), así como gestionar a través de llamadas y que te informaran los profesores, no.”
			ETD3: “Había una encargada escolar, en realidad habían 3 encargadas escolar (...), eran las encargadas de ir a reuniones de colegios, jardines, entonces ellas después se juntaban con las terapeutas, e informaban (...). acá sí, acá se iban las reuniones.”
			ETD4: “ (...) la verdad no existe mucha comunicación. (...) Más que nada se generan los lazos para realizar los ingresos a los establecimientos y en el caso de que sucediera algo muy crítico.”

		¿Quién cumple la función de apoderado de los niños, niñas y adolescentes en la escuela/liceo/jardín?	ETD1: “Las educadoras de trato directo”.
			ETD2: “Éramos nosotros, nosotros nos designaban por grupo, generalmente era por grupo etario, y después, ya se implementó el tema del grupo por colegio (...) eran 3 las que contaban con el apoderado de su familia, pero el resto éramos nosotras, nosotros nos encargábamos de todo, el apoderado cumplía con ir a la reunión e ir informarnos a nosotros lo que había pasado en esa reunión, o también ir los dos”.
			ETD3: “(...) había una encargada escolar, que también iba a las reuniones de apoderados, entonces ella traía toda la información, y después habían todos los lunes reunión con la dupla psicosocial (...)”
			ETD4: “Es la directora, o la coordinadora”.
	1.E. Valoración a la existencia de apoyo educativo.	En el caso de que se desarrolle apoyo escolar, ¿Qué ventajas se observan de estos?, y en caso contrario ¿Qué desventajas puede evidenciar usted de la ausencia de este apoyo escolar a los NNA?	ETD1: “Las desventajas porque no había, es que los niños y niñas no se pueden reforzar o estimular de acuerdo a las áreas en que ellos lo necesitan (...), los primeros años de vida es cuando más necesitan los niños aprender, necesitan mayores refuerzos, sus conexiones neuronales son las más importantes en ese periodo. Entonces, en realidad son súper importantes y debería existir algo enfocado quizás en apoyar y estimular las áreas que están más débiles de cada niño y niña.”
			ETD2: “ (...) lo principal es la deserción escolar, es muy alta la tasa de deserción y también lo veíamos con los niños del centro infanto juvenil (...), sin un apoyo detrás, sumando que no tenían estudios, finalmente, eran pocas las oportunidades que se le dan en la vida y eso conlleva muchas cosas, embarazos adolescentes, muchas niñas que en algún minuto se fugaron de la residencia y no supimos más de ellas (...), yo creo que se traduce en faltas de oportunidades y perderse en la vida”.
			ETD3: “(...) como había reforzamiento escolar, muchos subieron sus notas (...)”
			ETD4: “Yo creo, que ya el hecho de que necesiten ese apoyo ya les representa una desventaja, ellos están en desventaja en comparación con sus compañeros (...), de las desventajas se puede salir a flote con un buen equipo, allá no. Está el cariño, yo no te puedo decir que no, pero de repente el cariño de fin de semana, o de ciertas tías no sirve para sacar a flote a las niñas, tiene que ser algo constante.”
2. Actores encargados de brindar apoyo pedagógico	¿Qué recursos humanos, materiales y espacio se disponen para la realización del apoyo educativo?	ETD1: “Como recurso humano estábamos todas las ETD, la educadora de párvulos que te comentaba anteriormente, que era quien planificaba un poco las actividades a seguir que debíamos realizar con los niños.”	
		ETD2: “Especialistas, así como externos, no (...), pensaban que la labor que hacia el ETD era suficiente...”	
		ETD3: “(...) los ETD apoyan, (...) había un departamento pedagógico...”	
		ETD4: “(...)había una psicopedagoga. Ella estaba a cargo de hacer apoyo escolar a los niños, pero yo con el tiempo, ya llevando un año ahí me di cuenta de que había niñas que ya llevaban 3- 4 años, y que estaban con estas falencias súper importantes en su aprendizaje. Y esta psicopedagoga, no cumplía su rol, no lo cumplía. (...), lo expuse con la gente que está a cargo y nunca se dio una solución, más que poner algunas tías, para hacer apoyo escolar. Yo digo, unas tías que de verdad no están para eso, porque de repente el tiempo no da, y había una persona a la que se le estaba pagando para esa labor y nunca la cumplió”.	

3. Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo.		¿De qué manera realizan el apoyo escolar a los niños, niñas y jóvenes del hogar de menores?	ETD1: “En realidad, mucho apoyo escolar no había, porque eran pequeños que se encontraban todo el día en el jardín, entonces no había algo como que tuvieran que hacer tareas o que recibieran algún tipo de apoyo una vez llegando al hogar, si no que más que nada las actividades que se hacían estaban enfocadas para el grupo en general en reforzar ciertas conductas, pero no un apoyo constante pedagógico. A pesar de que sabemos que es en la primera infancia donde todos los procesos de aprendizajes deben tener una mayor relevancia, ya que permiten un desarrollo mucho más integral de cada niño”. ETD2: “(...) nunca se enfocaron en eso, dentro de todo pensaban que la labor que hacía el ETD era suficiente, y en realidad no, no era suficiente, para estas niñas, la verdad es que no. Pero sí por ejemplo, se hacían talleres, entre nosotros mismo, no sé, juntamos niñas que por edad estaban en cursos similares, aunque igual eso era muy relativo, porque habían chicas de 10 años que estaban en un curso y niñas de 14 años que estaban en el mismo curso, porque no tenían una educación previa o porque repetían, entonces tratábamos de agruparla y de poder retirarles nosotros mismos ese tipo de cosas, o a las más grandes tratar de incorporarlas para que también ayudaran a las más pequeñas, pero era lo que se hacía con los recursos que habían y en el momento, no había más que eso(...)” ETD3: “ (...)había un refuerzo escolar que los hacían los mismos educadores, (...) en la noche los educadores de trato directo le sacaban las mochilas, nosotros sacábamos las mochilas y los cuadernos los revisamos, entonces, nosotros dejábamos una nota a la tía del turno de la mañana que no sé, Juanito Pérez tiene prueba de castellano las vocales, y así lo íbamos ordenando, entonces turno recibía, en el libro con la información (...), la ayuda pedagógica era súper importante, el tema escolar porque obviamente, los niños no iban a clases, entonces los demás niños sí iban a clases, este grupito que quedaba, que eran 30, 20 ahí lo tomaba la parte pedagógica, entonces de ahí se les hizo un estudio, ahí cada niño se fue separando por etapa, los que no saben leer para un lado, los que no saben escribir para otro lado, los que tienen temas de déficit atencional, y así se fue derivando (...), el enfoque era de un hogar, porque uno está en un hogar, entonces darle esa connotación para que los niños se sientan como en casa no es cualquier lado.” ETD4: “Lo único que he visto que se ha dado, es que ciertas educadoras tienen la iniciativa, de poder ayudar cuando notamos falencias, pero no es nada serio ni formal.”
	3.A. Herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas que pueden poseer los diversos funcionarios de las residencias.	¿Considera usted que cuenta con las herramientas técnicas y/o estrategias pedagógicas para brindar un apoyo escolar para estos niños, niñas y adolescentes? ¿Por qué?, si su respuesta es sí ¿Cuáles?	ETD1: “Sí, creo que como educadora de párvulos tengo los conocimientos, tengo la expertis de los años en los cuales he ejercido la profesión. Para poder tener en claro también, cuáles son las etapas de desarrollo de los niños y niñas. Y con eso ir visualizando las necesidades que presentan cada uno y como poder enfocar el apoyo a ellos”. ETD2: “Bueno, en ese tiempo sí, porque yo al menos tengo formación académica, estudié para trabajar específicamente con niños en riesgo social y por ese lado sí, lo que sí siento es que en estas instituciones, muchas veces a los ETD se les debiera capacitar, en cuanto a técnicas y un montón de cosas, y porque no es lo mismo ver 1 niña que este en un curso a que ver a 15 niñas que estén en diferentes cursos, o sea , uno no maneja todas las materias de todos los cursos, de todas las asignaturas(...)” ETD3: “(...) es una respuesta personal, porque cuando yo estudié en el ENAC, yo salí de Educador, que la palabra lo dice de ETD, y ahí por lo menos nos enseñaron la parte básica, teórica, quiero aclarar que yo no soy profesor, entonces, en ese lo que sí se podía apoyar, revisar tareas o cosas así como que sin ser profesor, porque tampoco era mi tarea, pero dentro de cosas que las tareas de todos eran cosas más o menos, de básica que uno sabe, que es lo mismo que uno estudió siempre, sumas, restas, historia, no varía mucho, los nombres, pero en el pondo las matemáticas siempre van a ser las matemáticas”. ETD4: “Por supuesto que si (...), las herramientas están, sencillamente porque yo sé leer, sé escribir, y lo que están aprendiendo ellas son las cosas básicas que yo pude visualizar. Falta disposición o un poquito de tiempo para poder ayudar, pero yo las tengo, las tiene cualquier persona grande que sea leer y escribir. Entonces sí, definitivamente sí. No se necesita mucho la verdad”.
4. Perspectiva de la Normativa Nacional respecto al rol de las residencias para proveer instancias educativas.		establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo? ¿Y que además los encargados de brindar este apoyo	ETD1: “Sí, pienso que sí (...). Ellos vienen generalmente de hogares muy vulnerables donde la educación no es una prioridad, y cuando entran a los hogares o residencias el colegio pasa a ser el más importante o el jardín infantil el más importante, entonces si no existe después un apoyo donde uno pueda reforzar realmente en el hogar, en el hogar vale decir como institución considerando que este viene a reemplazar el hogar como familia, como casa. Quedan solamente los niños con lo que reciben en el jardín o en las escuelas, entonces quedamos al debe con los niños y las niñas de nuestro país porque no les estamos dando lo que merece cada niño”. ETD2: “Absolutamente sí, es muy necesario, pero personalmente siento que hay que partir de la base que cada educador debería tener una formación académica siento que es lo principal, y de ahí en adelante buscar apoyo de distintas maneras, estos niños necesitan no solo un psicólogo y un asistente social para poder enmarcarlo en la vida, y principalmente en la educación siento que la educación es la herramienta que los puede salvar, más allá de su historial, ya no lo pueden cambiar, ellos tienen que cambiar desde el hoy en adelante, y la forma de hacerlo es la educación, entonces es absolutamente necesario, no sé un niño que les cuesta, no porque ellos sean flojos o porque sean menos capaces que los otros niños sino que necesitan otro tipo de ayuda, entonces, siento que principalmente los educadores diferenciales son la herramienta para que estas instituciones puedan salir a flote con el tema educacional, no veo otra persona, un psicopedagogo, no sé siento que sí hay especialistas pero también pasa por un tema que yo ahora tengo más conocimiento de la labor que hace el educador diferencial, entonces sí, absolutamente sí y entonces debería ser ley que si yo estoy formando a alguien tengo que formarme

		yo primero (...)”
		ETD3: “Yo creo que claro, tiene que haber una misma línea para todos, porque esto también incluye a través de los recursos que tienen cada hogar (...), la educación tiene que ser lineal, tiene que ser de igualdad para todos, porque es una forma de que se vaya educando al niño al mismo nivel. (...), tiene que haber alguien, un profesor, tiene que ir encargado de revisar las tareas, porque el estudio para eso (...), si a ti te contratan como pedagoga o terapeuta, la idea es que tu vayas a cumplir esa función, eso no quiere decir que uno no apoye, porque en el fondo si tú estás en el hogar, uno también tiene que tener la disponibilidad de apoyar, pero eso no quiere decir que estés cumpliendo otras funciones”.
		ETD4: “Pienso que debe, porque es la única herramienta que tenemos cualquier persona común y corriente para poder desarrollarnos y defendernos económicamente, sirve totalmente. Debería ser clara, debería ser específica, debería ser tajante. Quizás tristemente quede como en la cola de todas las necesidades, porque primeramente uno dice no los afectos, sanar la parte psicológica, y esta parte educativa queda atrás como casi olvidada y es triste. Porque de repente, debería ser un todo (...). Y sobre el personal, por supuesto que sí. Debería existir un profesional, que se hiciera cargo, sobre todo de complicaciones mayores, (...). También se puede hacer que estos mismos equipos trabajen en conjunto con los EDT, porque al final son los educadores los que cumplen más ese rol maternal, más cercano con los niños, entonces de repente desde ahí se pueden conseguir bastantes cosas”.

Matriz Lógica Entrevista Adultos Institucionalizados			
Dimensión	Subdimensión	Pregunta	Frases Codificadas
1. Mecanismos de apoyo		¿Recibían apoyo escolar dentro del hogar donde residían?, ¿de qué manera?	AI1: "...el apoyo escolar que yo recibí en el hogar, era más que nada, así como la entrega de los materiales que yo podía estar necesitando..."
			AI2: "...sí el apoyo debiera existir por un tema de que tenía que estar, tenía que ser, y teníamos que tener ese apoyo, pero había otra cosa, de que las personas en sí no lo cumplían al 100".
			AI3: "No, no, cuando uno es del Sename, uno no tiene apoyo cognitivo, uno no aprende, uno no sabe qué tan importante es el colegio. Entonces con esto te responde que no existe un apoyo, o sea uno no se desarrolla en ese ámbito... no, no existía ningún tipo de apoyo, cuando tenía que preguntar algo o nunca hubo nadie a quien preguntarle, nunca aprendí a dividir, esas cosas básicas que uno aprende en el colegio, nunca aprendí la esdrújula, o sobreesdrújula, nunca aprendí cosas básicas".
Mecanismos de Apoyo	1. B. Recursos materiales e infraestructura.	¿Existían espacios o elementos necesarios para que tú pudieras desempeñar tus actividades académicas? ¿Cuáles?	AI1: "No, no existía un espacio que fuera cómodo o que fuera un espacio para que nosotras pudiéramos netamente estar en un ambiente de estudio, o poder leer libros, no, porque nosotras hacíamos las tareas en el comedor, porque cuando estaba en el hogar, había un estante de libros, pero era así como de adorno, porque estaba donde estaba la tele, y es como obvio que van a preferir la tele a leer un libro, entonces no era un espacio como adecuado para que las niñas pudieran motivarse y sentirse cómodas al hacer las cosas, y las tareas se hacían en el comedor, o por lo menos donde fuera más cómodo nomás".
			AI2: "Cero, cero tranquilidad, cero espacio personal, cero, cero. O sea, no tenías como porque estaban todas las chiquillas ahí, entonces era como, ya po chiquilla, yapo por favor, cállense. Entonces no, no había un espacio íntimo donde tú podías estar tranquila y decir, ok, me voy a dedicar una hora a estudiar, por lo tanto, esa hora nadie me va a molestar, no, eso no pasaba".
			AI3: "No nada, el colegio no era algo que yo conociera, yo el colegio, la vida de estudiante la conocí en mi vida adulta. Ahí desarrollé como esa parte, pero en mi vida de niña, no. No sabía lo que era un escritorio, eso yo lo veía en las películas, en las comedias. No sabía que era algo real, no sabía que era algo que sí se hacía".
	1.C Mecanismos de comunicación entre escuela e institución	¿Quién cumplía el papel de apoderado y/o representante dentro de la escuela/liceo/jardín?	AI1: "La psicopedagoga, ella hacía todas las gestiones del colegio, o cuando había que hablar con los profesores, iba ella, la psicopedagoga o el psicólogo, cuando se trataba de conducta el psicólogo también iba, creo..."
			AI2: "Era una psicopedagoga."
			AI3: "...iba una vez quién era la guardadora, pero nada más...yo creo que ella sentía que no era obligación, como nosotras no éramos sus hijas, no participaba ella en nada, en las reuniones debe haber ido muy poco la verdad, reuniones que yo no le avisaba, porque no iba."

2. Actores encargados de brindar apoyo pedagógico	¿Quién te ayudaba en cumplir con las labores escolares?	AI1: “La psicopedagoga y el psicólogo que había ahí en la residencia, no me acuerdo del nombre de él, pero él cuando yo tenía dudas, así como de lenguaje, o cuando tenía que escribir algo, así como la cartulina o una presentación, o si tenía dudas de alguna palabra, él me corregía, pero la psicopedagoga y él, y sería”.
		AI2: “(...) que, a mí, nunca la verdad en la parte escolar hubo problemas conmigo, porque yo sola me empujaba a hacer mis tareas, como que no necesitaba alguien detrás para decirme qué hacer y que no hacer...”
		AI3: “No. Sí, así como decía, no existía esa parte, no...”
3. Metodologías y estrategias para apoyar el proceso educativo.	¿De qué manera/forma te brindaban apoyo pedagógico?	AI1: “(...) sí, la entrega de materiales (...)porque, así como que tuviera a alguien ahí diciéndole a las niñas ¿tienen tareas? ¿De qué se trata?, no, habían ETD que sí se encargaban de las niñas más chiquititas que sí llegaban con tareas, de ellas sí se encargaban, y la ayudaban, pero no había alguien que lo hiciera diariamente, era como más independiente el tema de las tareas.”
		AI2: “(...)o sea se supone que el rol que cumplía a psicopedagoga una vez que nosotras llegábamos del colegio y después de ordenar nuestras cosas, tanto la ropa del colegio, etc., etc. Ella se tenía que sentar con cada una de nosotras, si bien, obviamente, por el tiempo no iba a alcanzar con todas nosotras en una sola tarde, pero sí su deber era como ayudar en lo más importante, y sentarse con nosotras, y ver las tareas que sí eran esenciales.”
		AI3: “No, nada”.
4. Perspectiva de la Normativa Nacional respecto al rol de las residencias para proveer instancias educativas.	Finalmente, si bien existen orientaciones técnicas en donde se impulsa el ámbito del apoyo educativo dentro de estos contextos, las exigencias difieren según la modalidad establecida por SENAME. A nivel nacional, ¿cree usted necesario establecer lineamientos fijos, claros y detallados sobre el desarrollo del apoyo educativo? ¿Y que además los encargados de brindar este apoyo educativo sean personas especializadas en el área?	AI1: “Sí, es super necesario, porque en las residencias hay niños que tienen bajo, por decirlo así, intelecto, por ejemplo, en la residencia que yo estaba había una niña que tenía problemas para leer, y ya ella tenía 15 años y ya a ella le costaba leer, escribir, pero no había alguien que pudiera ayudarla en ese sentido, sino que las ETD decían “ya esto se hace así, puede hacerse así”, pero no había una persona que estuviera ayudando constantemente a las niñas, o que dijera “ya chiquillas, vamos a repasar las sumas y las restas” como que eso”.
		AI2: “Debería, debería porque yo creo que, o sea a mí me parece que el hecho de estar en una residencia no es motivo para que un niño no aprenda, ahora, sí se les hace más complejo el hecho de enfocarse o centrarse en lo que es el colegio, por un tema de vivencias, o qué sé yo. Pero, yo encuentro que los profesionales que estén a cargo de esas residencias deberían por lo menos poner de su parte, buscar una manera de que esos niños logren aprender algo.”
		AI3: “Si, totalmente. Usted sabe que un niño que tiene muchos traumas y no solo hablo de un niño Sename, sino que hablo de un niño en la vida va a tener muchos problemas de aprendizaje porque va a tener un trauma. Y los traumas no es algo que uno lo vive y se olvida, es como que está constantemente por el niño y después se desarrolla en patología (...), Sería súper importante, debería ser lo más importante, por último los niños no van a tener amor, no van a tener contención pero van a tener educación(...), Entonces por último ese momento en que tengan educación, ellos van a ser capaces de darse cuenta de que claro no tienen cosas básicas, que de por sí eso les va a afectar en su vida, en cómo se van a enfrentar con otras personas, pero les van a dar las herramientas para poder cumplir metas”.

