

¿QUÉ EVALUAR CUANDO HABLAMOS DE PROGRAMAS SOCIALES HACIA LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA?: PROPUESTAS PARA LA EVALUACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

Felipe Norambuena Conejeros*¹, Osvaldo Pizarro Quezada**²

Resumen:

El siguiente artículo presenta una reflexión que busca ampliar la mirada en torno a qué evaluar cuando se trata de programas sociales orientada hacia la infancia y adolescencia, bajo el Enfoque de Derechos en Políticas Públicas, siendo la principal carta de navegación la Convención de los Derechos del Niño (CDN).

A través del artículo, se busca aportar hacia el perfeccionamiento de la institucionalidad que aborda temas de Infancia y Adolescencia, mediante la propuesta de mecanismos de evaluación que dejan en un segundo plano aquellas evaluaciones que habitualmente se realizan, las que por lo general se orientan hacia los costos / beneficios o cuantificaciones estadísticas que muchas veces ponen en el centro de la evaluación elementos que de acuerdo al enfoque de derecho son secundarios.

Palabras Claves:

Niños, Niñas y Adolescentes - Evaluación de Programa Social - Enfoque de Derecho en Políticas Públicas – Derechos Humanos.

Abstrac:

The following article presents a reflection that seeks to broaden the view about what to evaluate when it comes to social programs oriented towards childhood and adolescence, under the Approach of Rights in Public Policies, being the main navigation chart the Convention on the Rights of the Child.

Through this, it seeks to contribute towards the improvement of the institutional framework that addresses issues of Children and Adolescents, leaving in the background those evaluations that are geared towards the costs / benefits or quantification statistics often put in the center of the evaluation of secondary elements.

Key Words: Children and Adolescents - Social Program Evaluation - Right Approach in Public Policy - Human right.

¹ Trabajador Social. Licenciado en Trabajo Social, Universidad de Concepción. Magister en Política y Gobierno, Universidad de Concepción. Diplomado Interdisciplinario en Intervención Familiar, Universidad de Concepción. Postítulo en Mediación Familiar, Universidad de Concepción. Diploma en Salud Mental y Psiquiatría Comunitaria Universidad de Chile. Actualmente Trabajador Social de la Defensoría Penal Pública Región del Biobío.

² Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad Católica de Temuco. Magister en Política y Gobierno, Universidad de Concepción. Diplomado en Litigación básica y avanzada, Universidad Alberto Hurtado. Curso en la Academia de Destrezas en Litigación, The Institute for Criminal Defense Advocacy, en San Diego, California. Postítulo en Derecho Administrativo, Universidad de Concepción. Diplomado en Gerencia Pública, Universidad del Biobío. Defensor Regional, Defensoría Penal Pública Regio del Biobío.

Chile junto a otros 57 países ratificó la CDN el 26 de enero de 1990. Con este acto nuestro país incorpora explícitamente la relevancia de los derechos de infancia y adolescencia como elemento primordial en las políticas públicas y junto con ello se reconoce que a diferencia de los adultos, las personas menores de 18 años necesitan una atención y protección especial a sus derechos, situación que debe ser claramente visible en las instituciones tanto públicas (SENAME, SENDA, SALUD, etc.) como privadas (Fundaciones, ONGs, Corporaciones, etc) que trabajan en asuntos relacionados con la población infanto-adolescente.

Lo anterior implica un constante desafío para Chile, debido a que en esta materia en particular, el país ha asumido el compromiso de modernizar su aparataje institucional, a fin de responder satisfactoriamente a las diversas necesidades, demandas y reconocimientos de derechos, por parte de este sector de la población que goza de una protección y trato especial.

Esta necesidad se hace aún más apremiante al tener el Estado chileno que garantizar estándares mínimos de calidad en la atención de adolescentes a través de sus distintas instituciones y de la sociedad civil (ONG, Fundaciones, etc.) ya que la Convención señala que los Estados que adhieren a la CDN deben presentar informes periódicos “Los Estados Partes se comprometen a presentar al Comité por conducto del Secretario General de las Naciones Unidas, informes sobre las medidas que hayan adoptado para dar efecto a los derechos reconocidos en la Convención y sobre el progreso que hayan realizado (...)” (Convención sobre los Derechos del Niño, art. 44).

En este sentido, conocidos son los esfuerzos realizados por Chile, particularmente en las últimas dos décadas por iniciar un proceso de modernización del Estado, buscando tener una administración pública más eficiente y con estándares internacionales, en el cual pareciera estar en la esencia de estos procesos el volcar la mirada hacia el cliente. Así lo plantea Rodríguez (1997) al señalar que “La creación de un sector público orientado hacia el cliente y el servicio, es decir, más volcado hacia el exterior que hacia el interior, constituye otro importante eje de la reforma”. Es en este punto donde la incorporación del enfoque de derechos humanos en la

formulación de políticas públicas comienza a adquirir relevancia, entendiendo a las personas usuarias de los distintos servicios sociales como actores fundamentales en todas las etapas de una política pública.

“La gestión social moderna, nos plantea el reto de trascender la antigua perspectiva economicista de los indicadores de calidad y excelencia de las instituciones y confrontar a las organizaciones con la frontera de la ética. Es por esta razón, que la noción de fortalecimiento rebasa también los referentes económicos y se constituye en un mecanismo para afectar positiva y multidimensionalmente a las organizaciones” (Ortiz, 2000. Pag. 11).

De las brechas aún existentes, queda en evidencia que el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas ha realizado periódicamente informes de la situación actual del país en materias de infancia. La última de ellas realizadas en el mes de octubre³ del 2015, dentro de las cuales se destacan:

- Párrafo 9: “Recordando su recomendación anterior (CRC / C / CHL / CO / 3, párr. 8), el Comité recomienda que el Estado Parte ultime con celeridad el proceso de reforma legislativa y promulgar una ley para la protección integral de los niños, de conformidad con la Convención sobre los Derechos del Niño”.
- Párrafo 18: “El Comité celebra la creación del Instituto Nacional de Derechos Humanos y toma nota de las medidas adoptadas para crear un Defensor del Niño. Al Comité le preocupa sin embargo el retraso en su creación y el vacío estructural permanente en materia de protección y promoción de los derechos del niño en el Estado Parte”.
- En su párrafo 25 en relación a la no discriminación recomienda “Fortalecer las medidas políticas y programáticas para combatir las múltiples formas de discriminación contra las niñas, los niños indígenas y los niños con discapacidad, la orientación de los estereotipos sobre los que se basan tales actitudes discriminatorias; Redoble sus esfuerzos para combatir las actitudes negativas y eliminar la discriminación contra los niños sobre la base de sus características

³ Recomendaciones tomadas del texto original en inglés y traducido al español por los investigadores, de lo cual pudiesen

haber leves imprecisiones de la edición oficial en español, al no contarse aún con la publicación oficial.

reales o percibidas de orientación sexual, identidad de género y sexo”.

Dado lo anterior la metodología que a continuación se presenta busca rescatar todo lo expuesto anteriormente, evaluando de esta forma la incorporación del enfoque de derechos en los servicios brindados por los programas sociales que intervienen directamente con la Infancia y Adolescencia (sean estas instituciones públicas o privadas), desde la perspectiva de los NNA y en relación con la de sus adultos responsables y profesionales interventores.

En este sentido la presente metodología se orienta en base a los aportes en investigación cualitativa que entregan Tailor & Bogdan (1982) “Nuestro enfoque se orienta hacia el desarrollo de una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian (...) Las comprensiones están fundamentadas en los datos y se desarrollan a partir de ellos. Pero en contraste con Glaser y Strauss, a nosotros nos interesa menos el desarrollo de conceptos y teorías que la comprensión de los escenarios o las personas en sus propios términos” (1982: Pág. 159).

Para observar el enfoque de derechos en el problema identificado, planteamos centrar el foco de la evaluación de derechos en los siguientes aspectos, emanados de contenidos de la Convención sobre los Derechos del Niño⁴, los cuales deben ser traducidos a dimensiones claras, y observables en todo proceso de evaluación de programa social hacia la infancia.

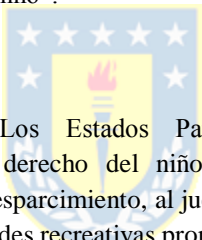


⁴ Los investigadores revisaron la totalidad de los artículos que emanan de la Convención, pero sin embargo para efectos de la presente metodología se consideraron solamente aquellos artículos que son aplicables a todos los programas que trabajan con niños, niñas y adolescentes. Es decir se dejaron afuera aquellos relacionados con el sistema de adopción (Art. 21) y los

relacionados con la responsabilidad penal adolescente (Art. 40), desde los cuales se podrían extraer otros criterios orientadores de calidad de servicio. Lo anterior debido a que los artículos anteriormente señalados no responden a las características del programa evaluado.

Cuadro N° 1:

Dimensiones a evaluar	Artículos relacionados de la Convención	Preguntas que orientan la evaluación
1. NO DISCRIMINACIÓN	<p>Art. 2.2 “Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, o sus tutores o de sus familiares”.</p>	<p>A) ¿En el programa evaluado se reconocen y aceptan las diferencias individuales? ¿Toma las medidas necesarias para adaptarse a estas?</p> <p>B) ¿En el programa evaluado prima un clima de buen trato entre los usuarios, funcionarios y personas en general?</p>
2. SEGURIDAD Y SANIDAD DE LOS ESPACIOS. 3. CANTIDAD Y COMPETENCIA DE LOS PROFESIONALES INTERVENTORES.	<p>Art. 3.3 “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”.</p>	<p>A) ¿Los espacios se adecuan a las necesidades de los jóvenes y características del servicio brindado? ¿Tienen la mantención adecuada?</p> <p>B) ¿Los espacios son amigables para los NNA atendidos?</p> <p>C) ¿La cantidad de profesionales es suficiente para la población atendida?</p> <p>D) ¿Los profesionales cuentan con la especialización necesaria (cursos, postítulos, diplomados, magister, etc.)?</p> <p>E) ¿Existe la posibilidad de perfeccionamiento constante otorgada o facilitada por la institución?</p>
4. RESPETO DE LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PADRES Y ASISTENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES.	<p>Art. 5 “Los Estados Partes respetarán las responsabilidades, los derechos y los deberes de los padres o, en su caso, de los miembros de la familia ampliada o de la comunidad, según establezca la costumbre local, de los tutores u otras personas encargadas legalmente del niño de impartirle, en consonancia con la evolución de sus facultades, dirección y orientación apropiadas para que el niño ejerza los derechos reconocidos en la presente Convención”.</p>	<p>A) ¿Los padres/ Adultos responsables cuentan con un espacio de participación?</p> <p>B) ¿Reciben orientación atingente al servicio brindado por el programa?</p> <p>C) ¿Los espacios de participación son suficientes?</p> <p>D) ¿Se les mantiene informados en relación a los aspectos relevantes de sus procesos de intervención u otros?</p>

	<p>Art. 18.2 “A los efectos de garantizar y promover los derechos enunciados en la presente Convención, los Estados Partes prestarán la asistencia apropiada a los padres y a los representantes legales para el desempeño de sus funciones en lo que respecta a la crianza del niño y velarán por la creación de instituciones, instalaciones y servicios para el cuidado de los niños”.</p>	
<p>5. ACCIONES DE DESARROLLO INTEGRAL.</p>	<p>Art. 6.2 “Los Estados Partes garantizarán en la máxima medida posible la supervivencia y el desarrollo del niño”.</p>  <p>Art. 31.1 “Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes”.</p> <p>Art. 31.2 “Los Estados Partes respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y artística y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento”.</p>	<p>A) ¿Se contempla en los planes de intervención acciones que van relacionadas a la etapa del desarrollo en la cual el NNA se encuentra?</p> <p>B) ¿Se le brinda espacio de recreación y acceso a la cultura?</p>
<p>6. PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN EN VIDA CÍVICA. (MECANISMOS DE OPINIÓN Y DE CONSULTAS).</p>	<p>Art. 12.1 “Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su</p>	<p>A) ¿Los NNA cuentan con la posibilidad de participar efectivamente?</p> <p>B) ¿Se vincula a los NNA en procesos de opinión y consultas, los cuales se orienten hacia la educación en ciudadanía y vida cívica?</p>

	<p>opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño”.</p> <p>Art. 12.2 “Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional”.</p> <p>Art. 29.1 Letra D “Preparar al niño para asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales y religiosos y personas de origen indígena”</p>	<p>C) ¿Se mantiene a los adolescentes informados e interesados en temas de contingencia y actualidad?</p>
<p>7. DIFUSIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.</p>	<p>Art. 13 “El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño”.</p>	<p>A) ¿Se mantienen mecanismos fluidos de comunicación entre el programa, los NNA y su familia?</p> <p>B) ¿Los mecanismos de comunicación son efectivos y validados por todos (NNA, Adultos y profesionales)?</p>
<p>8. PROTOCOLOS ANTE ABUSOS FÍSICOS (Nivel institucional, familiar o comunitario).</p>	<p>Art. 19.1 “Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio</p>	<p>A) ¿Existen protocolos de actuación ante situaciones críticas que sean acordes a las características de los adolescentes y particularidades del programa?</p> <p>B) ¿Se identifican todos los riesgos de accidentes, contingencias o crisis que se</p>

	<p>o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.</p> <p>Art. 19.2 “Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial”.</p>	<p>puedan presentar dentro del centro? ¿Existen roles establecidos de cada profesional ante dichas situaciones?</p>
<p>9. TRABAJO EN RED E INTERSECTORIAL (Salud, Educación, Justicia, Comunitaria, etc.)</p>	<p>Art. 24.1 “Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios”.</p> <p>Art. 28.1 “Los Estados Partes reconocen el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en</p>	<p>A) ¿El programa participa de las redes comunitarias asociados a temas de infancia y adolescencia?</p> <p>B) ¿El programa articula redes comunitarias?</p> <p>C) ¿El programa trabaja en base a la promoción de derechos y sensibilización de la comunidad en relación a temáticas de interés de los NNA?</p> <p>D) ¿El programa identifica situaciones de estigmas o etiquetas hacia la población objetivo y realiza acciones de educación?</p>

	condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho (...)"	
10. EDUCACIÓN EN DD.HH. Y PROTECCIÓN DE SUS PROPIOS DERECHOS.	Art. 29. 1 Letra B “Inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas”.	A) ¿Los NNA conocen sus derechos? B) ¿El programa educa en derechos humanos y promoción de sus propios derechos? C) ¿En el programa evaluado se respetan los derechos del niño?

Fuente: Elaboración propia. Norambuena, F. y Pizarro, O. (2016)

Continuación se entregan algunas orientaciones relativas a indicadores de cada dimensión que se debe evaluar según lo revisado en el cuadro anterior.

1. **No discriminación:** El Comité de Derechos Humanos en sus Observaciones Generales N° 18, del año 1986 señala que discriminación es “Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la propiedad, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas”. De lo anterior se destacan como aportes para la presente dimensión el buen trato, atención individualizada considerando las particularidades y necesidades, reconocimiento de cualquier situación que pueda ser constitutiva de vulneración de derechos asociados a privación de algún servicio, malos tratos o cualquier otro elemento que atente contra la persona, ya sea desde la propia institución evaluada o que a causa de su permanencia pueda ser discriminada por la comunidad o el entorno más cercano⁵.

2. **Seguridad y Sanidad de los Espacios; Existencia de Protocolos ante Situaciones Críticas:** Los entornos no solo se definen por ser las localizaciones en las cuales las personas socializan, sino que también son los lugares en los

cuales se pueden desarrollar acciones para la promoción de la salud. En este sentido se espera:

- Que los espacios físicos sean aptos para el pleno desarrollo de los NNA.
- Que los espacios sean limpios y cuenten con la mantención adecuada.
- Que cuenten con el equipamiento necesario para personas que presenten algún grado de discapacidad física.
- Incorporar la participación en la ornamentación y embellecimiento del lugar, con el fin de generar sentido de pertenencia).
- La existencia de protocolo de acción ante diversas situaciones de riesgos a los cuales los usuarios se puedan ver afectados.

3. **Cantidad y Competencia de los Profesionales Interventores:** A este nivel se espera que exista un número tal de profesionales que puedan atender de forma interdisciplinaria las diversas demandas asociadas a las características del servicio entregado y además se espera que la organización tenga procesos de gestión institucional.

Es en este último punto donde cobran importancia los planteamientos de la nueva gestión pública y siguiendo lo expuesto por Longo (2002), el cual formula un Plan Estratégico de Gestión del Recurso Humano, como un sistema integrado que se despliega en diferentes componentes, los cuales operan como subsistemas y aparecen conectados e interrelacionados entre sí, y donde

en relación a la temática que dicho programa aborda en lo particular.

⁵ Es importante destacar que las instituciones también deben hacerse cargo de educar a la ciudadanía y sensibilizar en relación a las temáticas propias de la adolescencia en lo general y educar

la estrategia del recurso humano se desprende de la estrategia de la organización. En este sentido se entiende por Recursos Humanos a “Un conjunto de prioridades o finalidades básicas que orientan las políticas y prácticas de gestión de Recursos Humanos, Para ponerlas al servicio de la estrategia organizativa” (Longo, 2002: Pág. 16)

- Planificación: Articula las necesidades de Recursos Humanos a corto, mediano y largo plazo, contrastando capacidades y necesidades e identificando acciones para cerrar tales brechas. Facilita la coherencia estratégica de las políticas y prácticas de la Gestión de Recursos Humanos, conectándolas con las prioridades de la organización.
- Organización del trabajo: Instancia que busca prefigurar y concretar los contenidos de las tareas y las características de las personas llamadas a desempeñarlas (Elaboración de perfiles y puestos).
- Gestión del empleo: Gestiona los flujos de captación de personal, movilización dentro de la misma organización y salida de los mismos.
- Gestión del rendimiento: Proceso de planificación, estímulo y evaluación de la contribución de las personas.
- Gestión del desarrollo: Estimula el crecimiento individual y colectivo en concordancia con los objetivos institucionales.

4. **Respeto a los Derechos y Responsabilidades de los Padres /Adultos Responsables y su asistencia en el cumplimiento de sus funciones:** La importancia de incorporar a los padres y/o a los adultos responsables en los procesos de intervención de los adolescentes radica en el rol protagónico de los adultos en la educación de sus hijos y el hogar como espacio fundamental de aprendizaje, especialmente en la etapa de la infancia y adolescencia. Así como la necesaria articulación y complementariedad entre las familias y las instituciones.

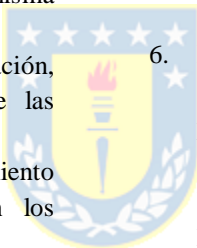
En segundo término, la participación activa del padre constituye un beneficio para el desarrollo de niñas y niños. La evidencia de estudios longitudinales (Sarkadi, Kristiansson, Oberklaid y Bremberg, 2008) confirma que aquellos niñas/os que tuvieron un padre involucrado es más probable que cuenten con un mejor desarrollo en diversas áreas, tales como: rendimiento escolar, resultados en

escalas de desarrollo cognitivo, menor estrés en la adultez, menores problemas conductuales y conflictos con la ley, entre otros.

5. **Acciones de desarrollo Integral:** La infancia y adolescencia actualmente es entendida como una etapa de vida, en que se producen los principales procesos de maduración biológica, psíquica y social. En esta etapa evolutiva quedarán orientados el universo de valores, intereses, actitudes vitales y comportamientos adultos. Se va experimentando un desarrollo emocional, comportamental y físico configurando de esta manera la propia identidad personal.

Es en este contexto en que adquiere relevancia que los diversos programas que atienden a NNA incorporen a nivel institucional el desarrollo de destrezas que los ayuden a conocer, comunicar, resolver y aprender aspectos ligados su identidad y a la resolución de problemas, entre otros aspectos relevantes para lograr su desarrollo integral.

6. **Participación y Educación en la vida Cívica:** Roger Hart (1993) establece una escala con fases o estadios de la participación infantil. De la cual entrega una visión de la participación infantil como algo dinámico, circular, flexible y adaptable al contexto y circunstancias. Los tres peldaños inferiores corresponden a espacios donde no existe realmente una participación activa de la infancia. Los cinco escalones superiores representan escenarios con participación real y efectiva de los niños y niñas. Estos son los ocho escalones identificados por Roger Hart:
- a) **Manipulación:** Los niños están presentes en el proceso, pero no comprenden de qué se trata ni sus propias acciones. Son usados para transmitir la idea de los adultos. Un ejemplo serían los niños muy pequeños en las manifestaciones portando pancartas, otro ejemplo sería una situación en la que se consulta a los niños, pero no se les retroalimenta.
 - b) **Decoración:** Se refiere a ocasiones en las que se les da a los niños camisetas relacionadas con alguna causa para que las usen públicamente en algún evento, pero no tienen idea de qué se trata y ninguna opción de aportar a la organización del mismo o a las ideas que allí se transmiten. Los niños y niñas son usados para fortalecer la causa de manera relativamente indirecta.



- c) **Simbolismo:** Serían aquellos casos en donde aparentemente se les da a los niños y niñas la oportunidad de expresarse, pero en realidad tienen poca o ninguna incidencia sobre el tema o sobre el estilo de comunicarlo y poca o ninguna oportunidad de formular sus propias opiniones. Un ejemplo sería cómo a veces se utiliza a los niños en conferencias; se selecciona un grupo con facilidad para expresarse y con ninguna o poca preparación sobre el tema y sin el respaldo de una selección participativa y una consulta previa con los niños a los que teóricamente representan.
- d) **Asignados pero no informados:** En este caso deben cumplirse una serie de requisitos. El primero de ellos es que los niños y niñas comprendan las intenciones del proyecto. Segundo conocen quién tomó las decisiones sobre su participación y por qué. Tercero la participación tienen un papel significativo (no decorativo). Finalmente se ofrecen como voluntarios para el proyecto después de que se les explique claramente el mismo.
- e) **Consultados e informados:** Se daría en el caso de proyectos diseñados y dirigidos por adultos, pero donde los niños comprenden el proceso y sus opiniones se toman en cuenta.
- f) **Iniciada por los adultos, decisiones compartidas por los niños:** En este caso, el proceso es iniciado por los adultos, pero la toma de decisiones se realiza conjuntamente con los niños y las niñas.
- g) **Iniciada y dirigida por los niños:** Sería el proceso en el cual los niños y las niñas conciben y llevan a la práctica proyectos complejos y toman decisiones que les afectan a ellos y a su entorno. Este nivel de participación requiere un ambiente de empoderamiento y facilitación por parte de los adultos.
- h) **Iniciada por los niños, decisiones compartidas con los adultos:** En este caso, el proceso lo inician los niños, pero cuentan con la participación de los adultos en la toma de decisiones. Generalmente solo los adolescentes tienden a incorporar a los adultos a los proyectos diseñados y administrados por ellos mismos.
7. **Difusión y Acceso a la información:** En relación a la presente dimensión, Lazo, C. (2005) propone cuatro estadios graduales en relación al acceso a la información.
- a) Un primero en el que el niño, como espectador sólo ve los mensajes sin adentrarse a mirarlos.
- b) Un segundo nivel en el que, como receptor, recibe los mensajes y los describe de manera lineal.
- c) El tercero en el que se convierte en perceptor crítico, al estar alfabetizado audiovisual y digitalmente, conoce los lenguajes y sistemas narrativos de los medios, y sabe analizarlos e interpretarlos llegando a su verdadero significado de manera reflexiva y crítica.
- d) Y un cuarto estadio, en el que el niño, llega a ser “participante” (combinación de “partícipe” y “actante”), es decir, confluye la dimensión social, ya que participa como ciudadano e intercambia contenidos y la dimensión individual de actor activo o creador de mensajes.
8. **Trabajo en Red e Intersectorialidad:** El trabajo a nivel intersectorial en temas de políticas hacia la infancia es fundamental, lo anterior se expresa en la reconocida necesidad de construir políticas sociales a escala local, las cuales propendan a responder a las demandas y necesidades puntuales de una determinada localidad que incorporen elementos tan trascendentales como, su cultura e historia locales, los recursos y capacidades de los usuarios, así como las diversas formas vinculatorias preexistentes en la propia comunidad. En este sentido se espera que los distintos programas que trabajan con NNA.
- a) Que el programa evaluado participe de las distintas instancias en las cuales exista un trabajo entre distintas instituciones, a fin de retroalimentarse y aportar en la red institucional.
- b) Que el programa evaluado promueva, articule y genere espacios de trabajo intersectorial.
- c) Que el programa evaluado realice trabajos de promoción y sensibilización en relación a temas propios de la infancia y adolescencia en la comunidad, y de modo especial de aquellos que son propios de su especialidad.
9. **Educación en DD.HH y Protección de sus Propios Derechos:** El pleno ejercicio de los derechos, así como su defensa y protección, se encuentran fuertemente condicionados por el conocimiento que exista en la población y en los agentes del Estado (tanto instituciones públicas como privadas) sobre cuáles son estos derechos y sus alcances. Es por ello que la educación es el principal

instrumento de promoción y facilitador del ejercicio del conjunto de los derechos fundamentales, en especial de quienes son sujetos de derechos en los determinados grupos especiales (infancia y adolescencia, discapacidad, género, adulto mayor inmigrantes, entre otros). En este sentido los programas evaluados deben contar con planes de educación en Derechos Humanos en los respectivos planes de intervención como un eje transversal.

A modo de síntesis y en base a lo expuesto anteriormente es preciso afirmar que las prácticas de las instituciones que intervienen con la población infante - adolescente debe orientarse hacia el desarrollo de prácticas basadas en derechos, esto debido a los propios procesos de modernización que vive el aparato Estatal, buscando responder a la rápida evolución de la sociedad ya que se reconoce la necesidad de avanzar en incorporar una mirada holística de la infancia y adolescencia en la política pública y en los programas que actualmente son parte de la oferta disponible, considerando en la intervención profesional no solamente aquellos elementos que son foco de intervención (Vulneraciones de derechos, apoyo en el ejercicio de roles parentales, adicciones, infracción de ley entre otros temas), sino que también considerar de forma concreta los propios aportes de la CDN, de la cual mucho se habla, pero poco se concretiza.

BIBLIOGRAFÍA

Abramovich, Víctor (2008) "Una Aproximación al Enfoque de Derechos en las Estrategias y Políticas de Desarrollo", Revista de la CEPAL N° 88, Abril 2008. P. 35-50.

Alegre, S. Hernández, X. Roger, C. (2014) "El Interés Superior del Niño. Interpretaciones y Experiencias Latinoamericanas" Cuaderno 05 Sistema de Información Sobre la Infancia en América Latina. 30p.

Ander – Egg, E. (1995) "Diccionario del Trabajo Social", Editorial Lumen, Edición 1995, Buenos Aires, Argentina.

Artagaveytia, L. Bonetti, J. I Ricart, Q. (2006) "Adolescencia y Participación: Palabras y Juegos", Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, Uruguay 2006, Primera edición. 148 p.

Beuchot, Mauricio (1998). "Los Derechos Humanos en la Filosofía Analítica: Ronald Dworkin". Revista de Filosofía de la Universidad Panamericana, 31-42

Borja, C. García, P. Hidalgo, R. (2011) "El Enfoque Basado en Derechos Humanos: Evaluación e Indicadores". Edición Luis Acebal Monfort. APDHE, Septiembre 2011. 74 p.

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. San Salvador, El Salvador 26 y 27 de junio de 2008.

Cecchini, S. Martínez, R. "Protección Social Inclusiva en América Latina: Una Mirada Integral, Un Enfoque de Derechos". Ediciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Santiago de Chile, Marzo de 2011. 284 p.

Cillero, Miguel. (1996) "Leyes de Menores, Sistema Penal e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos" en "Sistema Jurídico y Derechos Humanos" C. Medina y J. Mera editores. Sociedad de Ediciones Universidad Diego Portales, Santiago, Chile. 46 p.

Convención sobre los Derechos del Niño, Aprobado la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) el 20 de noviembre de 1989, disponible en: <http://unicef.cl/web/convencion/>

Di Virgilio, María Mercedes "Monitoreo y Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos sociales / María Mercedes Di Virgilio y Romina Solano. 1era ed. - Buenos Aires: Fundación CIPPEC, 2012. 125 p.

Díaz, D. Santibáñez, D. Sepúlveda, A. & otros (2014) "Segundo Informe Observatorio Niñez y Adolescencia" Observatorio Niñez y Adolescencia, Santiago, Chile. 186 p.

Ekstedt, J. (2002) "Programación de los Derechos del Niño: Cómo Aplicar un Enfoque de Derechos del Niño en la Origramación" Manual para los Miembros de Save The Children. Edición Programa Regional para América del Sur Save the Children Suecia.

Freddyur, Luís (2008) "Positivación y protección de los Derechos humanos: Aproximación Colombiana" *Criterio*

Jurídico Santiago de Cali V. 8, No. 2 2008-2 pp. 45-72 ISSN 1657-3978.

Flores, Rodrigo (2013) "Observando Observadores: Una Introducción a las Técnicas Cualitativas de Investigación Social", Ediciones UC, Santiago, Chile. 394 p.

Gauché, Ximena "La Convención Sobre Derechos del Niño y Acuerdos Referidos a la Infancia y la Adolescencia. Análisis Normativo, institucional y Jurisprudencial del Marco Internacional de Protección". Compilado de estudios para la asignatura electiva "Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia, Universidad de Concepción.

Gauché, Ximena "Protección integral de la infancia y la adolescencia, La Convención sobre los Derechos del Niño y acuerdos referidos a la infancia y la adolescencia. Análisis normativo, institucional y jurisprudencial del marco internacional de protección. "Guía de estudio para la asignatura electiva "Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia, Universidad de Concepción.

Gundel, Ludwing (2002) "Políticas Públicas y Derechos Humanos" Ciencias Sociales 97: p. 105-125, 2002 (III).

Hansen, Christian (2010) "Transformación Estratégica de la Gestión de Recursos Humanos (GRH). El Caso del Servicio de Impuestos Internos (SII)" Revista Enfoques, Vol. VIII, Número 12, 2010, Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública, Universidad Central de Chile.

Hart, Roger A. (1993). "La Participación de los Niños: de la Participación Simbólica a la Participación Auténtica", *Innocenti Essay* no. 4, International Child Development Centre, Florence. 46 p.

Lazo, Marta (2005) "La Televisión en la Mirada de los Niños". Ediciones Fragua, Madrid 2005.

Ligero, J. Espinoza, J. y otros "Diferentes Aproximaciones para Hacer una Evaluación Sensible al Género y al Enfoque Basado en Derechos Humanos Para el Desarrollo", Edición Junio 2014, Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Gobierno de España. 150 p.

Longo, Franciscio (2002) "Marco Analítico para el Diagnóstico Institucional de Sistemas de Servicio Civil", ESDE, Instituto de Dirección y Gestión Pública, Barcelona 2002.

Medina, C. Nash, C. (2011) "Sistema Interamericano de Derechos Humanos: Introducción a sus Mecanismos de Protección" Centro de Derechos Humanos, Universidad de Chile. 62 p.

Molina, Carlos (2002) "Modelo de Formación de Políticas y Programas Sociales" Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales". INDES 2002. 24 p.

Nash, C. (Compilador) (2004): Curso de Formación sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Infancia y Adolescencia. Editado por UNICEF y Centro de Derechos Humanos de la Universidad de Chile. Chile. 18 p.

Nirenberg, Olga (2001) "Nuevos Enfoques en la Evaluación de Proyectos y programas sociales". VI Congreso Internacional del CLAD Sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Buenos Aires, Argentina, 5-9- Nov. 2001

Olavarría, Mauricio (2007) "Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas", INAP- Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. 92 p.

O'donnell, Guillermo (2001). "La irrenunciabilidad del Estado de Derecho", Instituto Internacional de Gobernabilidad, *Edición Especial* nro. 8/9, mayo. 20 p.

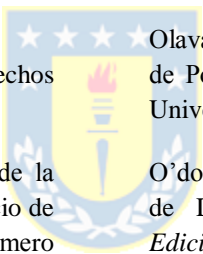
Ortiz, N. (2000) "Diseño y Evaluación de Proyectos: Una Herramienta para el Fortalecimiento Institucional". ICBF – UNICEF. Colombia junio del 2000. 70 p.

Padrón, C. (1995) "La Evaluación de Programas Sociales" Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 1995, N° 1 (Jul-Dic) p. 173-183.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.

PECES-BARBA G., Curso de Derechos Fundamentales (I), Teoría General, Eudema, Madrid, 1991, pp. 126 y sgtes.

Pilotti, Francisco. (2001) "Globalización y Convención Sobre los Derechos del Niño: El Contexto del Texto", Serie Políticas Sociales CEPAL. 77 p.



Política Nacional de Niñez y Adolescencia: Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez y Adolescencia 2015-2025, Gobierno de Chile.

Rodríguez, José Manuel. (1997) “La Transformación de la Gestión Pública. Las Reformas en los Países de la OCDE”, Ministerio de administraciones Pública, Madrid 1997.

Roth, André-Noël. (2008, julio-diciembre). “Perspectivas Teóricas para el Análisis de las Políticas Públicas: ¿De la Razón Científica al Arte Retórico? Estudios Políticos, 33, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, p. 67-91.

Santillán, M. (2012) “Sistemas de Monitoreo de Derechos de la Infancia: Estado de Situación en la Región, Menú y Propuestas para su Implementación”. Instituto Interamericano del Niño, Organización de los Estados Americanos, 2012. P. 1-53.

Sáez, Raúl (2010) “La OCDE y el Ingreso de Chile” Estudios Internacionales 166 (2010) - ISSN 0716-0240. Instituto de Estudios Internacionales - Universidad de Chile. P. 93-112.

Sol Arriaza, R. (2012) “El Desafío de la Participación Ciudadana en el Estado Democrático de Derecho y Retos de la Participación Ciudadana en la Gestión de Políticas Públicas, en Espacios Institucionales de los Estados Centroamericanos” Edit. 1°. Edición San José, C.R: FLACSO, 2012, p. 202.

Tarragó, Daniel & Brugué, Q. “La administración Deliberativa: De la Eficacia y la Eficiencia a la Inteligencia, y de la Burocracia a la Innovación” Torruella. – Brasilia: CEPAL. Escritorio no Brasil/IPEA, 2015. (Textos para Discussão CEPAL- IPEA, 58). 29 p.

Zambrano, A., Muñoz, J. & González, M. (2012). “Variables psicosociales del entorno comunitario asociadas a procesos de desadaptación social en adolescentes: reflexiones a partir de un estudio de caso”. Universitas Psychologica, 11(4), p. 1135 - 1145.

