

DECRETO N° 4308 / . . .

TEMUCO, 28 NOV 2022

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Atención integral de NNA migrantes en calle para la co-garantía de sus Derechos, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	Manual de Procesos Atención Integral NNA Migrante en Calle para la co-garantía de derechos.
OBJETIVO DEL MANUAL	Dar a conocer cómo es el proceso de atención integral oportuna a NNA migrante en calle evidenciados en situación de vulnerabilidad social y/o eventual vulneración de derechos a través de la articulación de la red institucional.
AMBITO DE ACCION	Comuna de Temuco.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 21 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**



**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**



**ROBERTO NEIRA ABURTO**  
**ALCALDE**

ICL/XGS/MBA/cfl.

C.C. Oficina de Partes

Todas las unidades

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG


**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y**  
**MEJORAMIENTO A LA GESTION**



Municipalidad Temuco  
VºBº  
D. Asesoría Jurídica




MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DIRECCIÓN DE CONTROL

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

## MANUAL DE PROCESOS

Atención integral NNA migrante en calle  
para la co-garantía de derechos


Elaboró	Revisó	Aprobó
Oficina de Protección a la Infancia, OPD Temuco 24 Horas.		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

## CONTENIDOS

<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>FUNCIONES DE LA UNIDAD.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO.....</b>	<b>8</b>
<b>ALCANCE DEL MANUAL.....</b>	<b>8</b>
<b>CONTROL DEL MANUAL.....</b>	<b>8</b>
<b>REFERENCIA NORMATIVA.....</b>	<b>9</b>
<b>DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>PRODUCTOS.....</b>	<b>12</b>
<b>USUARIOS.....</b>	<b>13</b>
<b>PROVEEDORES.....</b>	<b>13</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>14</b>
<b>DIAGRAMA.....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXOS Y FORMULARIOS .....</b>	<b>21</b>



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 29
		Fecha: Noviembre 2022


## I. ANTECEDENTES

La Mesa de Trabajo de NNA Migrante en calle, liderada por OPD Temuco, surge en el mes de febrero del año 2022 a partir de la necesidad de abordar desde un enfoque de derechos la situación de niños, niñas y adolescentes migrantes que se encuentran junto a sus padres en situación de mendicidad en las calles de Temuco.

El objetivo de la Mesa de Trabajo es garantizar los derechos de NNA Migrantes en calle a través de un trabajo colaborativo de diversas instituciones vinculadas a la temática de infancia y migración, que permita por un lado acercar a sus familias a la oferta institucional, junto con pesquisar las eventuales vulnerabilidades y/o vulneraciones de derechos que puedan evidenciarse en el proceso en pos de proporcionar un bienestar integral.

### **Instituciones integrantes de la Mesa Municipalidad de Temuco**

- ✓ Dirección de Seguridad Pública: Oficina de Protección de derechos de la infancia y adolescencia (OPD Temuco 24 hrs.); Oficina de Operaciones preventivas.
- ✓ Dirección de desarrollo Comunitario: Oficina de Atención al Migrante; Oficina de Infancia Municipal.
- ✓ Departamento de Educación
- ✓ Departamento de Salud
- ✓ Servicio Mejor Niñez Intersector Araucanía
- ✓ Fundación Caritas; Programa de Apoyo de NNA en situación de Calle, Oficina de Migraciones.
- ✓ Servicio de Migraciones Dirección Regional
- ✓ Junta de Jardines Infantiles (JUNJI)
- ✓ JUNAEB
- ✓ Carabineros de Chile: Oficina de Integración Comunitaria 2da Comisaría de Carabineros y 8va Comisaría de Carabineros.
- ✓ Policía de Investigaciones
- ✓ INTEGRA
- ✓ Universidad de la Frontera ; Esc. de Trabajo Social
- ✓ Universidad Santo Tomás, Esc. de Psicología

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

- ✓ Programa Mi Abogado
- ✓ Poder Judicial
- ✓ Defensoría de la Niñez

## I. DEFINICIONES

1. **Migración:** Acción de pasar de un país a otro para establecerse en él<sup>1</sup>. La migración es un fenómeno parte de la historia de la humanidad y desarrollo de las sociedades, por lo tanto reconocida dentro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La migración es el movimiento de individuos o familias, generalmente con un propósito económico o social<sup>2</sup>. Es el cambio de residencia que implica el traspaso de algún límite geográfico o administrativo debidamente definido, según las características del límite que se cruza existirían dos tipos de migración: “migración internacional” y “migración interna”<sup>3</sup>.

2. **Migrante:** Persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional fuera de su lugar habitual de residencia, independientemente de su situación jurídica, el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento, las causas del desplazamiento o la duración de su estancia<sup>4</sup>.

3. **Extranjero:** Toda persona que no sea chileno de acuerdo al artículo 10 de la Constitución política de la República.<sup>5</sup>

4. **Niño/a:** todo ser humano hasta los 14 años de edad<sup>6</sup>.

5. **Adolescente:** mayores de 14 años y menores de 18 años de edad<sup>7</sup>.

6. **Niñez o infancia migrante:** En esta categoría podemos incluir a niñas y niños que participan en migraciones familiares, nacen en los países de destino,

<sup>1</sup> Ley 21.325 Ley de Migración y Extranjería, Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Art. 1 Inciso 10

<sup>2</sup> Organización Internacional para las Migraciones (OIM,2021)


<sup>3</sup> CEPAL

<sup>4</sup> Ley 21.325 Ley de Migración y Extranjería, Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Art. 1 Inciso 11

<sup>5</sup> Ley 21.325 Ley de Migración y Extranjería, Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Art. 1 Inciso 8

<sup>6</sup> Ley 21430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia

<sup>7</sup> Ley 21430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

viven una filiación transnacional, proyectos migratorios autónomos (no acompañados) o retornan a sus países de origen, entre otras<sup>8</sup>.

**7. Personas en situación de vulnerabilidad:** se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Puede constituir una causa de vulnerabilidad la pertenencia de una persona a una minoría nacional o étnica, religiosa y lingüística, debiéndose respetar su dignidad cuando tenga contacto con el sistema de justicia<sup>9</sup>.

**8. Vulneración de derechos:** El concepto de “vulneración de derechos” corresponde a cualquier transgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de nuestra legislación. Independientemente de ello, cualquier vulneración de derechos es grave, por lo que los Estados deben realizar todas las acciones destinadas a prevenir estos hechos y a entregar mecanismos de restitución de derechos una vez ya vulnerados<sup>10</sup>

**9. Enfoque de derechos Humanos:** El enfoque de derechos humanos surge en el marco de la interpretación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que crea garantías legales universales para todas las personas. Los derechos humanos se basan en el respeto a la dignidad y al valor de cada persona como individuo y como miembro de una comunidad, de un grupo o de la sociedad en su conjunto. Estos valores incluyen la calidad de vida a la cual todos tienen derecho, independientemente de su edad, género, raza, religión nacionalidad o de cualquier otra índole. La responsabilidad de garantizar el respeto, la protección y el cumplimiento de estos derechos reposa inicialmente en los gobiernos nacionales, pero también atañe a todos los actores de la sociedad, desde las instituciones internacionales hasta los miembros individuales de las familias y la comunidad.


**10. Enfoque de derechos de NNA:** En 1989 se proclama la Convención de Derechos del Niño, que fue ratificada por Chile en 1990. Este marco sitúa al niño como sujeto de derechos y actor social, donde si bien los padres y familias

<sup>8</sup> Pavés-Soto La niñez en las migraciones globales: perspectivas teóricas para analizar su participación. Nueva época – año 10 N° 41 – Oct. 2016

<sup>9</sup> Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>

<sup>10</sup> Defensoría de la Niñez. [https://www.defensorianinez.cl/preguntas\\_frecuentes/que-se-entiende-por-vulneracion-de-derechos/](https://www.defensorianinez.cl/preguntas_frecuentes/que-se-entiende-por-vulneracion-de-derechos/)



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

aparecen como los primeros responsables del cuidado y guía de los/las niños/as se establece a la sociedad en su conjunto, especialmente al Estado, como garantes de estos derechos consagrados. Por ello es que se hace fundamental su identificación, de manera de generar acciones coordinadas para la protección de derechos.

## 11. Situación de calle

Es necesario considerar y reconocer la existencia de un tránsito y una secuencia de acciones progresivas que derivan en que un NNASC termine pernoctando en la calle, generalmente comienza con una primera fase de socialización callejera, para luego pernoctar algunas noches en la calle y, finalmente, vivir en la calle permanentemente.

**a. Perfil de socialización callejera:** considera a aquellos que, si bien no pernoctan en calle, están gran parte del día en circuitos callejeros resolviendo la mayoría de sus necesidades en ese contexto, en exposición a múltiples riesgos inician dinámicas callejeras que podrían desencadenar en una situación permanente.


**b. Perfil de permanencias esporádicas e intermitentes:** corresponde a aquellos con una mayor alternancia de pernoctación en calle, instituciones que otorgan cuidado alternativo residencial y la casa de su familia o conocidos. Vinculación con calle para resolver necesidades básicas, espacio de socialización con pares y redes de apoyo.

**c. Perfil de permanencia habitual:** aquellos NNASC que pernoctan al menos una vez a la semana con mayor frecuencia en la vía pública (gran parte del mes). Tienen menos vinculación con redes familiares e instituciones, mayor consumo de drogas y alcohol, actividades ilícitas como medio de sobrevivencia<sup>11</sup>.

**12. EPAC:** Equipo primer acercamiento en calle. Es aquel equipo profesional capacitado que estará a cargo de realizar el primer acercamiento a NNA migrante en calle y al adulto que se encuentre con él si así fuere. Son los encargados de entregar la oferta institucional y aplicar la ficha de identificación personal y caracterización de necesidades de carácter voluntaria. También recepcionará los reportes de los seguimientos pertinentes de los casos derivados ya sea por vulnerabilidad social o sospecha de vulneración de derechos. Contará con transporte y su horario será dentro de su jornada laboral establecida, vale decir de lunes a viernes. Se reunirá mensualmente para coordinar acciones.

<sup>11</sup> [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/calle/Recomendaciones\\_NNASC-VF\\_12012021.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/calle/Recomendaciones_NNASC-VF_12012021.pdf)



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 29
		Fecha: Noviembre 2022


## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

OPD Temuco otorga atención para NNA y su familia, la que puede ser traducida en acciones de intervención social-comunitaria, grupal y/o individual, ya sea a través de revisión de protocolos u otros documentos que impactan en la vida de NNA, campañas comunicacionales, talleres, etc. No obstante, destacar que, a nivel individual, la atención se centra en los recursos de las familias y en sus necesidades materializando una oferta de atención psicosociojurídica.

Caracterizando las particularidades de las vulneraciones de derechos que afectan a los niños, niñas y adolescentes es posible señalar que se enfrentan vulneraciones constitutivas y no constitutivas de delito. Especificando, desde el ámbito de promoción y prevención se aborda, desde el enfoque de derechos, todos aquellos consagrados en la CIDN, relevando tanto el maltrato como otras vulneraciones asociadas a la carencia de espacios de participación sustantiva, promover una educación en el marco de los derechos humanos, informando sobre la convención a adultos y niños/as, la no discriminación (por el motivo que sea), con énfasis en las distintas culturas que habitan el territorio y también en las diversidades, además el bienestar en salud mental, entre otros.

Desde el ámbito de protección, se abordan principalmente aquellas vulneraciones categorizadas como maltrato (negligencia, maltrato físico, maltrato psicológico, vulneraciones vinculadas a la indemnidad sexual), dada la evidencia que advierte del daño que pudiese generar el maltrato. En este sentido, y atendiendo a las diferencias ya mencionadas en el territorio, cabe señalar que estas vulneraciones de derecho son consideradas eventos traumáticos. Por ello, el énfasis en abordar estas situaciones desde la promoción al despeje para la intervención, apunta a mejorar la experiencia traumática de los/as niños/as que posibilite reducir el daño asociado. Entonces, entre las características de estas vulneraciones encontramos la probabilidad de generar una experiencia traumática que atente el bienestar y sano desarrollo del niño/a. Así también, con base en la evidencia, la categorización de las situaciones de maltrato apunta al motivo principal de ingreso, reconociendo que un niño/a puede vivir la experiencia de más de una vulneración, y estar expuesto/a a ella durante un período de tiempo considerable, es decir, no es solo un evento y no es solo una experiencia. A modo de ejemplo, un niño/a víctima de maltrato físico es también víctima de maltrato psicológico y pudiese ser víctima de otras vulneraciones, por ello es que, la referencia a estas categorías de maltrato es de acuerdo a la visión de la experiencia del niño en un probable trauma relacional complejo.

Entonces, a modo general, desde el ámbito de gestión comunitaria se promueve la convención y el ejercicio de derechos sin distinción considerando a la base los enfoques: de derechos humanos, derechos de la niñez y adolescencia, de participación, intercultural, enfoque de inclusión con capacidades diferentes, género, curso de vida, enfoque territorial y enfoque de redes. necesidades especiales. A fin de prevenir situaciones de vulneración de derechos y de

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

promover el ejercicio de derechos por parte de NNA. Ahora bien, frente a situaciones (eventos) que pueda vivir un niño/a con consecuencias asociadas a la probabilidad de un trauma relacional complejo, el ámbito de protección centra su atención (bajo los mismos enfoques transversales) psicosociojurídica para así despejar la situación que vive el niño/a y brindar una oportuna derivación a la red de programas de intervención para así restaurar el/los derecho/s vulnerados y reparar el daño producido.

### III. **OBJETIVO DEL MANUAL**

Co-garantizar el ejercicio y/o restitución de los derechos fundamentales de NNA migrante en calle presentes en la comuna de Temuco mediante la articulación de la red institucional para la atención integral y co-garantía de derechos de NNA migrantes en contexto de vulnerabilidad social y/o eventual vulneración a sus derechos.

### IV. **OBJETIVO DEL PROCESO**

Atención integral oportuna a NNA migrante en calle evidenciados en situación de vulnerabilidad social y/o eventual vulneración de derechos a través de la articulación de la red institucional.


### V. **ALCANCE DEL MANUAL**

El manual de proceso se encuentra dirigido principalmente hacia los profesionales parte de los programas enunciados y partícipes del flujograma de atención pudiendo ser difundida hacia la red de infancia comunal, como a instancias que se estime pertinente para garantizar el ejercicio y restitución de derechos de NNA migrante en calle.

### VI. **CONTROL DEL MANUAL**

El resguardo y control del presente manual de proceso, estará bajo la supervisión del encargado/a de la Oficina de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia OPD Temuco 24 hrs. Estando sujeto a revisión cada año, ya sea para agregar o modificar actores parte del flujograma, como procedimientos.



 MUNICIPALIDAD DE <b>TEMUCO</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página <b>9</b> de <b>29</b>
		Fecha: Noviembre 2022

## VII. REFERENCIA NORMATIVA

### 1. Convención Internacional de los derechos del niño

La referencia normativa chilena en materia de infancia y adolescencia tiene sus fundamentos en los acuerdos establecidos a través de la Convención Internacional de los derechos del niño en 1989, la que es ratificada por el Estado en 1990. Aquí se estipulan los derechos de NNA a través de 54 artículos en los que se les reconoce como individuos con derecho a un pleno desarrollo físico, mental y social junto a expresar libremente sus opiniones. Siendo un modelo para la salud, la supervivencia y el progreso de toda la sociedad humana<sup>12</sup>. Esta ley internacional es obligatoria para todos los estados firmantes.

De esta manera en el art. 2, 3 y 4 de la Convención se señala la obligatoriedad de los Estados Partes de respetar los derechos acordados asegurando su aplicación a cada niño parte de su jurisdicción, sin distinción alguna (raza, género, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, étnico social, etc). Tomando las medidas adecuadas para garantizar su protección frente a toda forma de discriminación o castigo. Además, en el art. 3 y 4 se obliga a los Estados Partes la toma de decisiones institucionales atendiendo al bienestar superior del niño comprometiéndose a asegurar su protección y hasta el máximo de los recursos disponibles.

### 2. Ley 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.


En línea con lo señalado en la Convención internacional de los derechos del niño, la ley 21.240 señala en su artículo 1 inciso 1 referido al objeto de la ley que:

“Esta ley tiene por objeto la garantía y protección integral, el ejercicio y el goce pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en especial de los derechos humanos que le son reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los derechos del niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en las leyes”

Además, en su Art. 2 Inciso 1 referido a los principales obligados por esta ley. “Es deber de la familia, de los órganos del Estado y de la sociedad, respetar, promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes”. Expresando en su inciso 5 las competencias de los órganos del Estado para su garantía y protección.

Enfatizando en su inciso 5 la defensa y protección de grupos sociales específicos, tales como migrantes, pertenecientes a comunidades indígenas o que se

<sup>12</sup> Convención Internacional de los derechos del niño

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

encuentren en situación de vulnerabilidad económica, garantizando su pleno desarrollo y respeto a las garantías especiales que les otorgan jurídicamente.

Por otro lado se reconoce la calidad de sujetos de derecho a NNA, siendo señalado además en el artículo 6 inciso 2 que refiere a la igualdad y no discriminación arbitraria que ningún niño, niña o adolescente podrá ser discriminado en forma arbitraria en razón de su raza, etnia, nacionalidad, cultura, estatus migratorio, carácter de refugiado o asilado, entre otros.

Fortaleciendo además el rol protector de la familia entregando herramientas necesarias para el ejercicio de su función. (Art 9. Inciso 1)

Estableciéndose el principio de intersectorialidad en las acciones, prestaciones y servicios que resulten necesarias para la protección integral de NNA y el ejercicio de sus derechos (Art. 21).

### **3. Ley 21.325 Ley de Migración y Extranjería Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En su artículo 3 referido a la promoción, respeto y garantía de derechos.

“El Estado deberá proteger y respetar los derechos humanos de las personas extranjeras que se encuentren en Chile, sin importar su condición migratoria, incluidos los afectos a la ley N° 20.430”


Señalando en su inciso 7 que “El Estado asegurará a los extranjeros la igualdad ante la ley y no discriminación”

Para el caso de la protección integral de la niñez migrante el artículo 4 referido al interés superior del niño, niña y adolescentes. En el Inciso 1 se señala que

“El estado adoptará todas las medidas administrativas, legislativas y judiciales necesarias para asegurar el pleno ejercicio y goce de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, consagrados en la Constitución Política de LA República, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, desde su ingreso al país y cualquiera sea la situación migratoria de sus padres o de los adultos que los tengan a su cuidado”

Asegurando a demás su integración e inclusión (art. 6) y no criminalización (Art. 9). Acceso a la salud (art. 15) , seguridad social y beneficios de cargo fiscal (art. 16), educación (Art. 17), vivienda propia (art. 18) ,reunificación familiar (art. 19), entre otros.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 11 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

#### 4. **Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades**

En su Art. 4 letra m se señala que las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado funciones relacionadas con la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la prevención de vulneraciones de derechos y la protección general de los mismos.

#### 5. **Política Local de Infancia Temuco**

A partir de la articulación de una red de infancia comunal se crea la política local de infancia liderado por OPD, como documento que presenta el hacer con y para la infancia en el territorio local. Elaborada en concordancia con los resultados del diagnóstico local de infancia y adolescencia 2019. De este modo, la propuesta está orientada a construir política pública con la infancia y no solamente para la infancia. Reconociendo la gran diferencia que materializa el “hacer para” versus el “hacer con”.

Entonces, considerando estos desafíos, los objetivos de la política comunal están dados por los ámbitos:

##### **Articulación de red**

Fortalecer la vinculación entre actores, programas, instituciones y/o organizaciones relacionadas con niños, niñas, adolescentes y jóvenes en la comuna.

##### **Promoción y prevención**


Generar Instancias de promoción y prevención para NNA de la comuna permita el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Promover espacios participativos, y avanzar hacia niveles de participación sustantiva con niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la comuna.

##### **Detección y protección.**

Despejar situaciones de vulneración de derechos de NNA y derivar oportunamente aquellas situaciones que lo ameriten.

Responder ante situaciones de vulneración de derechos de NNA para su cese y restitución del derecho vulnerado.

 <p>MUNICIPALIDAD DE <b>TEMUCO</b></p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE</b> <b>PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA</b> <b>INFANCIA.</b> <b>DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN</b> <b>DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 12 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

## VIII. DOCUMENTACIÓN

1. Bitácora diaria inspector: En esta bitácora los inspectores parte de operaciones preventivas dan cuenta de los observado y atendido durante su patrullaje diario, referenciando puntos, descripción de las situaciones entre otros.
2. Ficha reporte Inicial situación NNA Migrante en Calle: ficha en el cual se dará cuenta de lo derivado a EPAC desde 1409 describiendo la situación para dar inicio al primer acercamiento del profesional de apoyo de EPAC
3. Ficha de identificación y caracterización situación NNA: ficha que sirve de apoyo al profesional parte de EPAC para registrar elementos importantes de la situación del NNA migrante en calle
4. Ficha de derivación OPD: permite describir el caso con sospecha de vulneración evidenciado ya sea por EPAC o por Of. atención al migrante.
5. Ficha derivación Of. Municipal de la Niñez: ficha de derivación para casos de vulnerabilidad social atendidos por dicha oficina
6. Ficha reporte seguimiento trimestral EPAC : ficha que permitirá hacer el seguimiento respecto a los avances en las gestiones y logros de la activación del flujograma del manual de procesos.
7. Acta Reunión EPAC: para registrar los temas centrales a abordar en las reuniones de EPAC junto a los acuerdos tomados.

## IX. PRODUCTOS

Atención integral y gestión intersectorial a través de:

1. Identificación y caracterización de la situación del NNA
2. Atención y asesoría para la regularización migratoria del NNA y su grupo familiar de ser el caso.
3. Gestión de la red y asesoría para atención en el sistema de salud público del NNA y grupo familiar de ser el caso.
4. Gestión y asesoría para el ingreso a jardines infantiles y/o EE de la red pública.
5. Gestión para ayudas paliativas dependiendo de las necesidades manifestadas por el NNA migrante y/o su grupo familiar.
6. Ingreso al sistema de protección red Mejor Niñez en caso de vulneración de derechos





7. Judicialización casos en tribunales en casos de vulneración de derechos que constituyan delito.


## X. USUARIOS

El procedimiento busca garantizar y/o restituir derechos de modo intersectorial a través de un primer acercamiento en calle para la atención integral de todos los NNA migrantes de 0 a 17 años con 11 meses de edad, independiente de su situación migratoria presentes en la comuna de Temuco que se encuentren solos o junto a un adulto en calle, ya sea en situación de mendicidad o realizando alguna actividad que transgreda el ejercicio de sus derechos. (Según la Convención Internacional de los derechos del niño y leyes internacionales como Ley 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Ley 21.325 Ley de Migración y Extranjería Ministerio del Interior y Seguridad Pública)

## XI. PROVEEDORES

### Municipalidad de Temuco

- ✓ Dirección de Seguridad Pública: Oficina de Protección de derechos de la infancia y adolescencia (OPD Temuco 24 hrs.); Oficina de Operaciones preventivas.
- ✓ Dirección de desarrollo Comunitario: Oficina de Atención al Migrante; Oficina de Infancia Municipal.
- ✓ Departamento de Educación
- ✓ Departamento de Salud
- ✓ Servicio Mejor Niñez Intersector Araucanía
- ✓ Fundación Caritas; Programa de Apoyo de NNA en situación de Calle, Oficina de Migraciones.
- ✓ Servicio de Migraciones Dirección Regional
- ✓ Junta de Jardines Infantiles (JUNJI)
- ✓ JUNAEB
- ✓ Carabineros de Chile: Oficina de Integración Comunitaria 2da Comisaría de Carabineros y 8va Comisaría de Carabineros.
- ✓ Policía de Investigaciones
- ✓ INTEGRA
- ✓ Universidad de la Frontera; Esc. de Trabajo Social
- ✓ Universidad Santo Tomás, Esc. de Psicología
- ✓ Programa Mi Abogado

 MUNICIPALIDAD DE <b>TEMUCO</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: MP- MT
	ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA INFANCIA.		Revisión: 01
	DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.		Página 14 de 29
			Fecha: Noviembre 2022

- ✓ Poder Judicial
- ✓ Defensoría de la niñez

## XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. REPORTE CASO			
RESPONSABLE	N. °	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
CIUDADANÍA		Reporte espontáneo de caso a 1409	-
OTRAS INSTITUCIONES O PROGRAMAS		Reporte espontáneo de caso a 1409	-
INSPECTORES OPERACIONES PREVENTIVAS		Pesquisa NNA en calle	Bitácora diaria inspector
2. PRIMER ACERCAMIENTO Y CARACTERIZACIÓN CASO			
1409 O.P		Informa a Coordinador Equipo Primer Acercamiento en calle (EPAC)	Correo electrónico coordinacionep actemuco@gmail.com
COORDINADOR EQUIPO PRIMER ACERCAMIENTO O EN CALLE		Deriva caso a profesionales de apoyo EPAC	Ficha reporte Inicial situación NNA Migrante en Calle
Profesionales de apoyo EPAC		Acercamiento inicial a NNA en calle. - Aplicación ficha de identificación y caracterización de la situación de NNA voluntaria (en caso de que la persona no acepte la aplicación de la ficha se rellenará solo la parte de observaciones del profesional) - entrega ficha aplicada a coordinador EPAC - Entrega díptico oferta municipal	Ficha de identificación y caracterización situación
COORDINADOR EPAC		Derivación caso Of. Atención al Migrante	Ficha identificación y caracterización caso

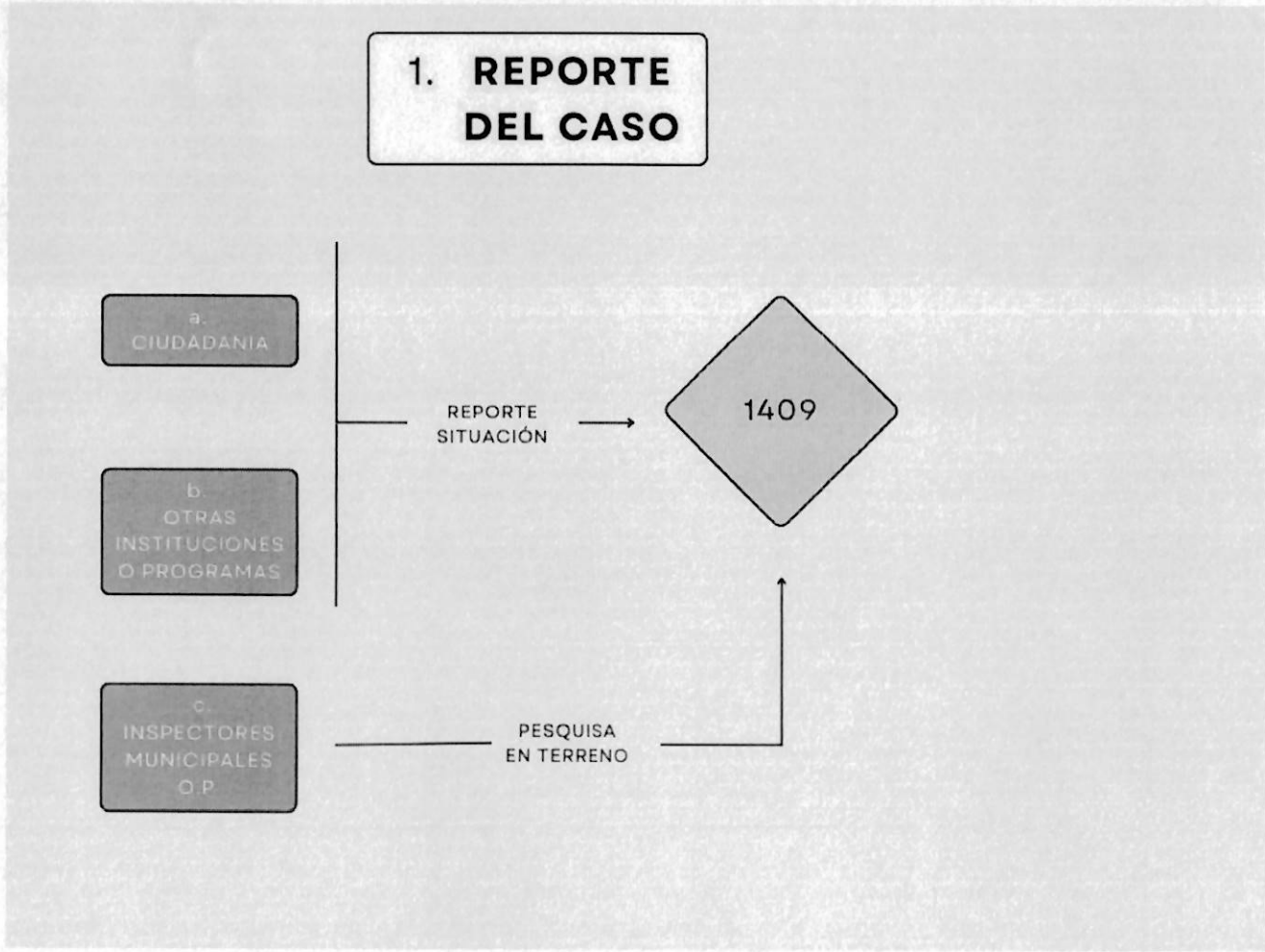




<b>3. GESTIONES DE ATENCIÓN, DERIVACIONES Y/O DENUNCIAS</b>		
<b>OF. DE ATENCIÓN MIGRANTE</b>	Gestión para atención según necesidades evidenciadas (salud – educación – visas – ayudas paliativas) en el marco de la vulnerabilidad social	
<b>OF. DE ATENCIÓN MIGRANTE</b>	Derivación por sospecha vulneración de derechos a OPD	Ficha de derivación OPD
<b>OF. DE ATENCIÓN AL MIGRANTE</b>	Denuncia por vulneración de derechos a Carabineros o PDI	-
<b>4. DESPEJE, AVALUACIÓN Y DERIVACIÓN CASO</b>		
<b>OPD 24 HRS</b>	Despeje, evaluación y derivación de la situación del NNA por vulnerabilidad social a OF. Municipal de infancia	Ficha derivación Of. Municipal de la Niñez
<b>OPD 24 HRS</b>	Despeje, evaluación y derivación NNA por vulneración de derechos a oferta programática Mejor Niñez	Ficha derivación OPD
	Despeje, evaluación y derivación del NNA por vulneración de derechos a Tribunales	-
<b>5. REPORTE SEGUIMIENTO</b>		
<b>OF. ATENCIÓN MIGRANTE</b>	Reporte trimestral de seguimiento derivaciones por vulnerabilidad social	Ficha seguimiento EPAC
<b>OF. MUNICIPAL DE LA NIÑEZ</b>	Reporte trimestral de seguimiento derivaciones por vulnerabilidad social hechas desde OPD	Ficha seguimiento EPAC
<b>OPD</b>	Reporte trimestral de seguimiento derivaciones por sospecha de vulneración de derechos OPD	Ficha seguimiento EPAC

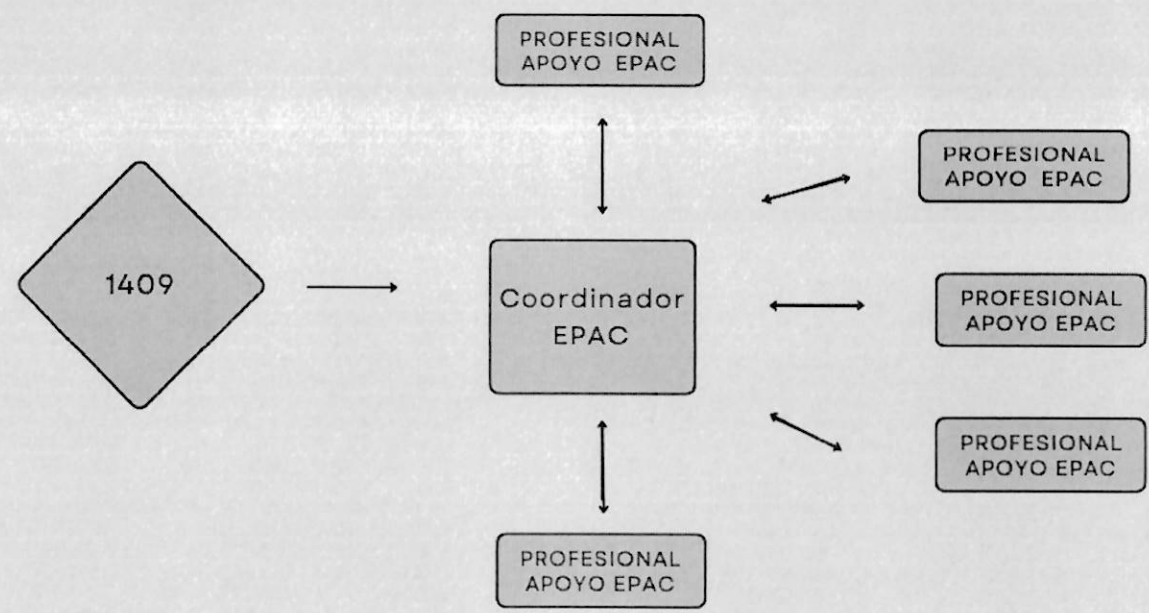


XIII. **DIAGRAMA.**





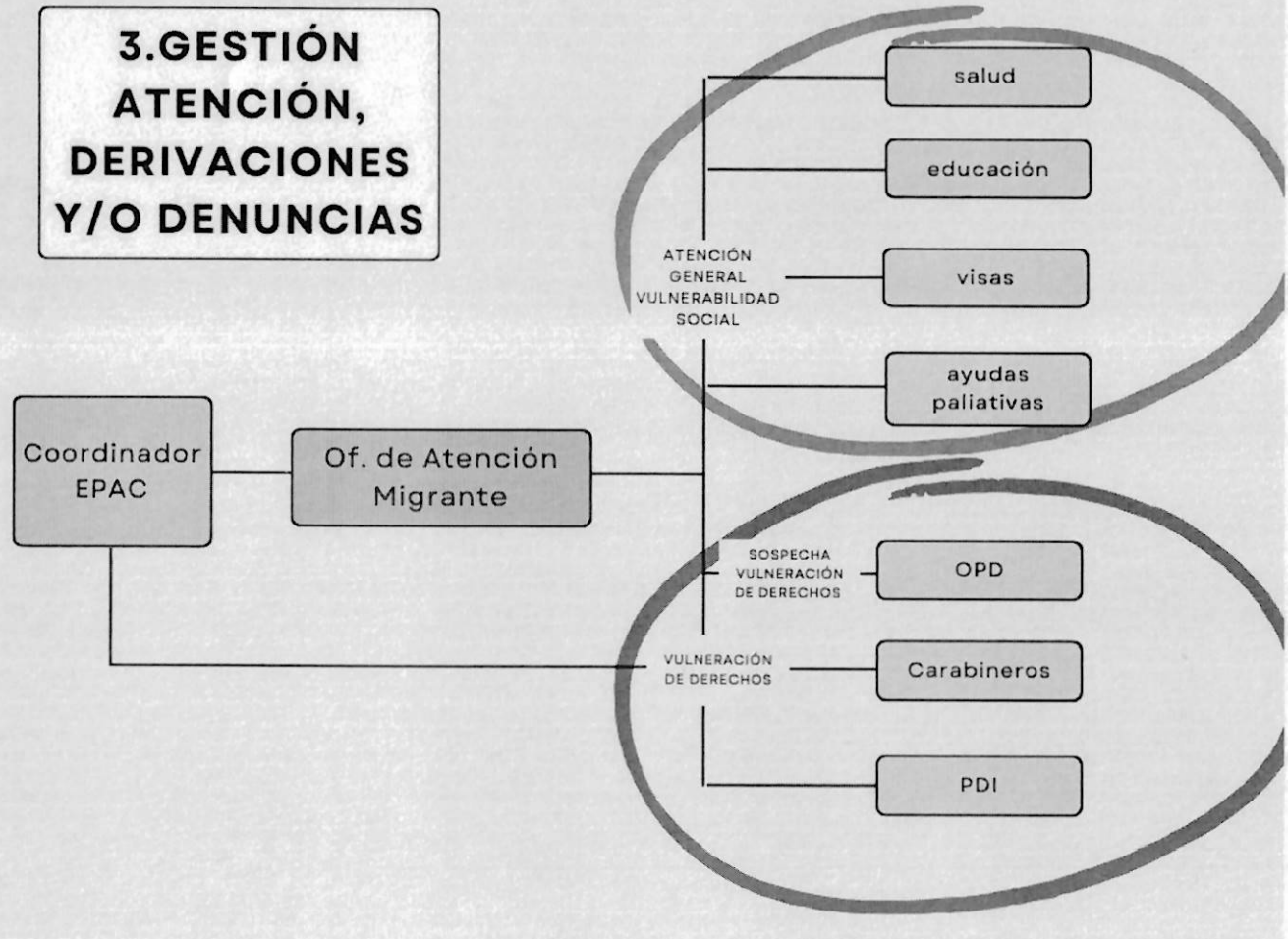
## 2. PRIMER ACERCAMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DEL CASO







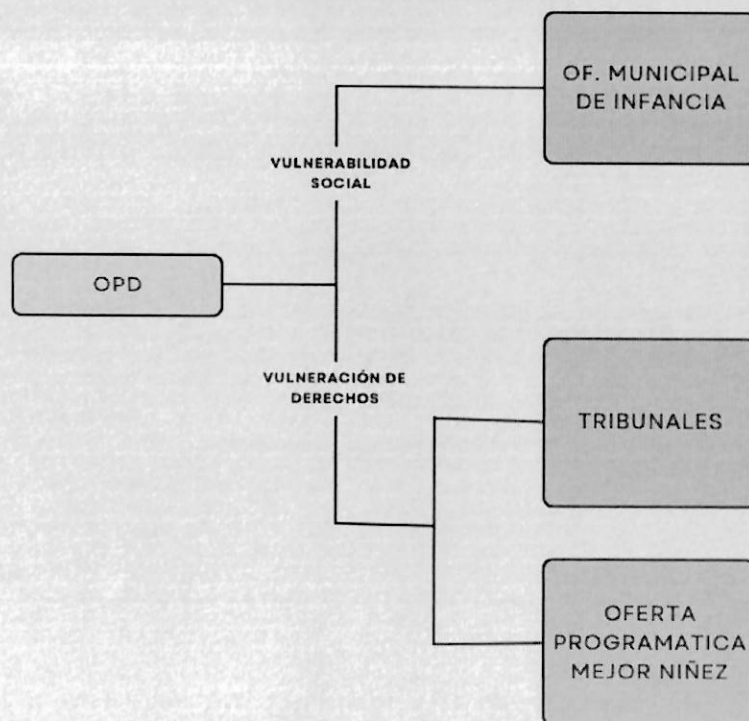
### 3.GESTIÓN ATENCIÓN, DERIVACIONES Y/O DENUNCIAS





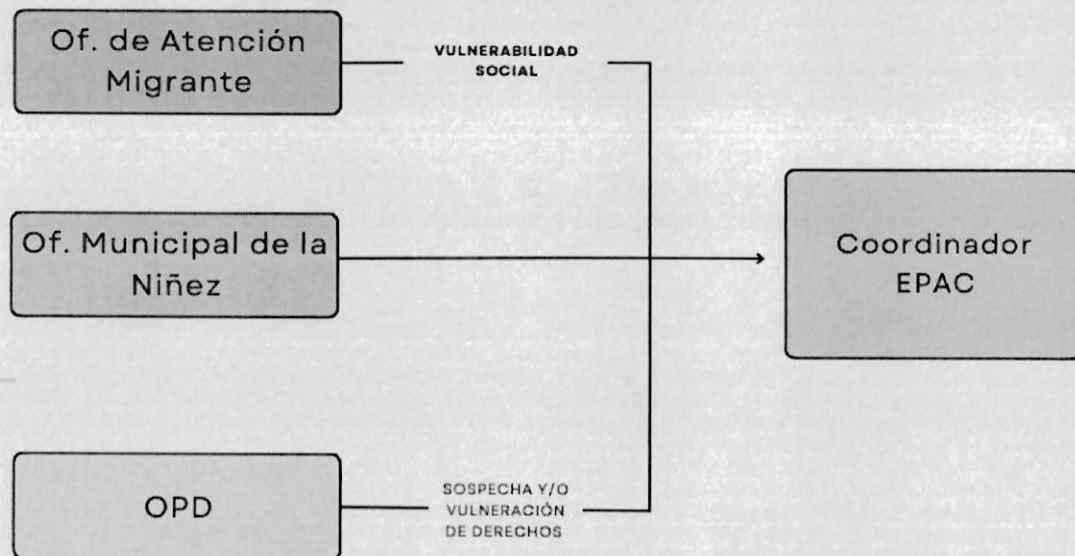


## 4. Despeje y Evaluación





## 5. REPORTE SEGUIMIENTO





#### XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

1.

BITÁCORA DIGITAL INSPECTORES OPERACIONES PREVENTIVAS		
RUTA		
MÓVIL ASIGNADO		
MACROSECTOR		
FECHA		
HORA		
ORIGEN SOLICITUD		
TIPO PROCEDIMIENTO		
OBSERVACIÓN		
UBICACIÓN		
VÍCTIMAS	SI	NO
DENUNCIA		
GEO MAPA		
IMAGEN 1		





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN  
CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS  
A LA INFANCIA.  
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 22 de 29

Fecha: Noviembre 2022

<b>IMAGEN 2</b>	
-----------------	--

2.

<b>FICHA EPAC REPORTE INICIAL NNA MIGRANTE EN CALLE</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>LUGAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN SITUACIÓN</b>	
<b>PROFESIONAL DE APOYO EPAC RESPONSABLE</b>	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN  
CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS  
A LA INFANCIA.  
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 23 de 29

Fecha: Noviembre 2022

<b>IMAGEN</b>	
---------------	--

3.

<b>FICHA CARACTERIZACIÓN PRIMER ACERCAMIENTO EPAC</b>			
Fecha			
Hora			
Lugar			
Nombre profesional que entrevista			
<b>DATOS NNA</b>			
Nombre completo NNA	Edad	RUT	Nacionalidad
1.			
2.			
3.			
<b>DATOS ADULTO RESPONSABLE</b>			
Nombre completo	Edad	RUT	Nacionalidad
1.			
2.			
3.			
<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
Dirección			
Numero de contacto			
<b>OBSERVACIONES</b>			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN  
CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS  
A LA INFANCIA.  
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

Código: MP- MT  
Revisión: 01  
Página 24 de 29  
Fecha: Noviembre 2022

(Descripción del primer acercamiento, antecedentes emanados de la observación, conversación que sean relevantes de entregar ya sea del NNA o grupo familiar entrevistado, necesidades del NNA y/o grupo familiar, procedimiento a seguir).

4.

**FICHA DERIVACIÓN DE CASO OPD**

**I.- IDENTIFICACIÓN DEL NIÑO**

<b>Nombre completo*</b>		
<b>Cédula de identidad*</b>		<b>Nacionalidad:</b>
<b>Fecha de Nacimiento</b>		<b>Edad:</b>
<b>Escolaridad (Colegio/Curso)</b>		
<b>Domicilio*</b>		

**II.- IDENTIFICACIÓN DEL ADULTO RESPONSABLE\***

<b>Nombre completo</b>		
<b>Cédula de Identidad</b>		<b>Nacionalidad:</b>
<b>Relación de Parentesco</b>		<b>Estado Civil:</b>





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN  
CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS  
A LA INFANCIA.  
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 25 de 29

Fecha: Noviembre 2022

<b>Domicilio</b>	
<b>Teléfono de contacto</b>	

**FICHA DE DERIVACIÓN OFICINA MUNICIPAL DE LA NIÑEZ  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO  
TEMUCO**

<b>Profesional que deriva</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Programa</b>		<b>Contacto</b>	

**DATOS DEL USUARIO/A:**

<b>Nombre</b>		<b>Edad</b>	
<b>Rut</b>		<b>Fecha nac.</b>	
<b>Teléfono</b>		<b>Dirección</b>	

**MOTIVO DE DERIVACIÓN**

--

**ANTECEDENTES DEL CASO**

--

**REQUERIMIENTO DEL CASO**

--



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN  
CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS  
A LA INFANCIA.  
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 26 de 29

Fecha: Noviembre 2022

--

**COMENTARIOS**

--

---


**Nombre y firma profesional**

marque con una "X" en la casilla que corresponda:  
SI, en caso de que concierna y tenga evidencia de esta conducta.  
NO, en caso de que esto no sea así o no tenga clara la conducta del estudiante.

**III.- MOTIVO DE DERIVACIÓN**

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN /EVENTO SOSPECHA DE VULNERACIÓN**

--

 <b>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS          ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA INFANCIA.          DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 27 de 29
		Fecha: Noviembre 2022

### III.- ANTECEDENTES DEL DERIVANTE

<b>Institución</b>	
<b>Profesional a cargo caso</b>	
<b>Teléfono de contacto</b>	
<b>Correo Electrónico</b>	
<b>Fecha de Derivación</b>	

<b>FICHA SEGUIMIENTO TRIMESTRAL GESTIONES          ATENCIÓN NNA MIGRANTES EN CALLE</b>	
<b>NOMBRE NNA</b>	
<b>ESTADO DE AVANCE ATENCIÓN</b>	
<b>GESTIONES Y/O DERIVACIONES</b>	
<b>NOMBRE PROFESIONAL</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>PROGRAMA</b>	
<b>FECHA</b>	





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN  
CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS  
A LA INFANCIA.  
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

Código: MP- MT

Revisión: 01


Página 28 de 29

Fecha: Noviembre 2022

**ACTA REUNIÓN EPAC**

<b>Fecha</b>	
<b>Lugar</b>	
<b>Principales temas tratados</b>	
<b>Principales Acuerdos</b>	

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	<b>Firma</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN INTEGRAL NNA MIGRANTES EN CALLE PARA LA CO-GARANCIA DE DERECHOS A LA INFANCIA. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 29 de 29
		Fecha: Noviembre 2022



FICHA CARACTERIZACIÓN PRIMER ACERCAMIENTO EPAC			
Fecha			
Hora			
Lugar			
Nombre profesional que entrevista			
DATOS NNA			
Nombre completo NNA	RUT	Edad	Nacionalidad
1.			
2.			
3.			
DATOS ADULTO RESPONSABLE			
Nombre completo	RUT	Edad	Nacionalidad
1.			
2.			
3.			
DATOS DE CONTACTO			
Dirección			
Numero de contacto			
OBSERVACIONES			
(Descripción del primer acercamiento, antecedentes emanados de la observación, conversación que sean relevantes de entregar ya sea del NNA o grupo familiar entrevistado, necesidades del NNA y/o grupo familiar, procedimiento a seguir).			