



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N° 4910-1

TEMUCO,

21 NOV 2025

VISTOS:

1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.

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 Oficina Local de la Niñez de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales. El objetivo del proceso descrito en este manual es asegurar el funcionamiento efectivo, articulado y contextualizado de los procesos claves que componen el quehacer técnico de la Oficina Local de la Niñez (OLN), en el marco de la implementación del Subsistema de Protección Integral establecido por la Ley N° 21.430.

D E C R E T O:

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

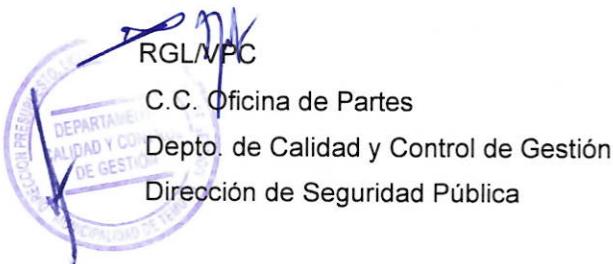


MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ OLN
OBJETIVO DEL MANUAL	Asegurar el funcionamiento efectivo, articulado y contextualizado de los procesos claves que componen el quehacer técnico de la Oficina Local de la Niñez.
AMBITO DE ACCION	Niños, Niñas, adolescentes y sus familias que residan en la 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 35 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 1 de 35 Fecha: octubre 2025
--	--	---

MANUAL DE PROCESOS

“OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN)”

Elaboró	Revisó	Aprobó
VIOLETA PALAVICINO CAYUNAO	ORIANA CASTRO DUBRENIL	RICHARD GUTIERREZ 
		

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 2 de 35 Fecha: octubre 2025
--	---	---

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	6
III	OBJETIVO DEL MANUAL	7
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	9
V	ALCANCE DEL MANUAL	10
VI	CONTROL DEL MANUAL	11
VII	NORMATIVA VIGENTE	12
VIII	DOCUMENTACIÓN	15
IX	PRODUCTOS	17
X	USUARIOS	18
XI	PROVEEDORES	20
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	21
XIII	DIAGRAMA	22
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	23
XV	BIBLIOGRAFÍA	33

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 3 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

I. ANTECEDENTES

La Oficina Local de la Niñez (OLN) es una unidad técnica y operativa de carácter comunal, responsable de liderar la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) a nivel local. Surge a partir de la transformación progresiva de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), en el marco de la implementación de la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, publicada en el año 2022. Esta ley tiene por objeto asegurar la garantía y protección integral de los derechos de todos los NNA, reconociéndolos como sujetos plenos de derechos, conforme a la Convención sobre los Derechos del Niño y al marco normativo nacional vigente. En ese contexto, la OLN forma parte del Subsistema de Protección Integral y lidera, desde el nivel local, la articulación y gestión de los dispositivos del Sistema de Garantías, compuesto por diversas instituciones públicas que deben actuar coordinadamente para promover, prevenir, proteger y restituir los derechos de la niñez y adolescencia.

De acuerdo con el artículo 20 de la Ley N° 21.430, las OLN tienen como objetivo “coordinar, articular y ejecutar, en el nivel local, las acciones orientadas a garantizar el ejercicio y goce efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en su territorio” (Ley 21.430, 2022). Este mandato implica superar una lógica centrada en la intervención por daño o vulneración, para avanzar hacia un enfoque preventivo, integral y promotor de derechos.

La instalación de las OLN representa un cambio de paradigma en la manera en que el Estado chileno aborda las políticas públicas dirigidas a la niñez. Se transita desde una lógica tutelar, fragmentada y reactiva —propia del modelo protecciónista asistencialista que prevaleció durante décadas— hacia un enfoque de garantías universales, intersectorialidad y participación incidente de los NNA en la toma de decisiones que les afectan (Subsecretaría de la Niñez, 2022; Cortázar et al., 2021). Este cambio se vincula con procesos más amplios de democratización institucional y con una creciente exigencia por parte de la sociedad civil en relación con el cumplimiento efectivo de los derechos de la infancia.

En este contexto, las OLN se configuran como dispositivos estratégicos de gobernanza territorial, cuya misión no solo se limita a la derivación o gestión de casos, sino que incluye el fortalecimiento del entramado comunitario, el desarrollo de acciones de promoción de derechos, la identificación de brechas estructurales y la facilitación de espacios de participación protagónica de NNA, sus familias y comunidades.

En el caso de la comuna de Temuco, la OLN comenzó a funcionar el 2 de enero de 2025, en continuidad con el trabajo previamente desarrollado por la Oficina de Protección de Derechos (OPD), la cual dejó de operar formalmente a fines del año 2024, en el marco de la implementación progresiva de la Ley N° 21.430. Esta transición se realizó en coordinación con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO), marcando un hito en la instalación de un

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 4 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

modelo más amplio, inclusivo y preventivo, orientado a garantizar entornos seguros, saludables y con oportunidades para el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes.

Se encuentra inserta en la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Temuco, específicamente, forma parte del Departamento de Programas de Intervención comunitaria y psicosocial. A su respecto, cabe destacar que las OLN dependen administrativamente de la municipalidad respectiva, y funcionalmente dependen de la Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Por otro lado, sin perjuicio de la adscripción institucional en el Departamento de Programas, cabe destacar que las OLN no son un Programa de Protección Social, sino que una Institución de Protección Administrativa, un organismo autónomo que no cumple las funciones de programa que correspondían a las OPD.

Desde este lugar, la OLN trabaja articuladamente con diversas instituciones públicas, privadas y comunitarias, con el objetivo de:

- Acompañar a las familias, conectándolas con servicios y recursos que fortalezcan el cuidado y la crianza.
- Proteger los derechos de NNA, identificando de manera temprana situaciones de riesgo o vulneración.
- Coordinar respuestas interinstitucionales, que permitan soluciones pertinentes, oportunas y contextualizadas.
- Fomentar la participación protagónica de NNA, a través de espacios de diálogo y toma de decisiones compartidas en los ámbitos familiar, escolar y comunitario.

El presente manual tiene como finalidad sistematizar los procesos y procedimientos internos que rigen el funcionamiento de la OLN, ofreciendo un marco técnico-operativo coherente con los principios rectores de la Ley N° 21.430: interés superior del niño, autonomía progresiva, participación, corresponsabilidad, integralidad, interculturalidad y enfoque de género (Ley 21.430, 2022, art. 5). Asimismo, busca facilitar la coordinación entre los distintos actores locales del Sistema de Protección, promoviendo una acción conjunta, oportuna y pertinente frente a las necesidades y derechos de los NNA en el territorio.

Este documento se inscribe en el esfuerzo por consolidar una política de infancia centrada en la garantía de derechos, la articulación intersectorial efectiva y la transformación de las condiciones estructurales que afectan la vida de niños, niñas y adolescentes en Chile, con foco principal la comuna de Temuco.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 5 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

I.1. DEFINICIONES

Este apartado reúne las principales definiciones que orientan el quehacer de la Oficina Local de la Niñez (OLN), y que permiten una comprensión común de los conceptos claves involucrados en la gestión de procesos. Las definiciones se basan en la Ley N° 21.430, sus normativas asociadas y los lineamientos técnicos de la Subsecretaría de la Niñez.

- **Niños, niñas y adolescentes (NNA):** Toda persona menor de 18 años, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Ley N° 21.430. Se reconoce su carácter de sujetos de derechos, en todas las etapas de su desarrollo, requiriendo protección integral del Estado, la sociedad y sus familias (Ley 21.430, 2022, art. 2).
- **Adulto responsable:** Persona adulta, miembro de la familia o red significativa del NNA, que cumple una función protectora efectiva en su vida cotidiana y está en condiciones de colaborar con las estrategias de intervención propuestas. Esta figura adquiere relevancia en los procesos de evaluación, activación de redes y corresponsabilidad en la garantía de derechos (Ley 21.430, 2022, art. 8).
- **Alerta temprana:** Notificación que identifica una situación de riesgo o vulneración de derechos de un NNA, generada por instituciones, programas o actores comunitarios. Permite activar de forma oportuna rutas de intervención adecuadas al nivel de riesgo y contexto (Decreto Exento N°15, 2022, punto 5.2).
- **Consejo Consultivo:** Instancia de participación protagónica, deliberativa y representativa de NNA en la comuna. Tiene como objetivo incidir en el diseño, implementación y evaluación de las acciones desarrolladas por la OLN, garantizando el derecho a la participación conforme a su autonomía progresiva (Ley 21.430, 2022, arts. 15–17).
- **Plan Comunal de Niñez:** Instrumento de planificación estratégica local que orienta la acción institucional y comunitaria en el ámbito de la niñez. Es construido sobre la base de diagnósticos participativos y validado por el Comité Comunal de Protección, integrando medidas específicas para promover, prevenir y proteger derechos (Subsecretaría de la Niñez, 2022, punto 4.2).
- **Ruta de Acción Coordinada:** Conjunto de respuestas técnicas, intersectoriales y comunitarias definidas ante una alerta ingresada, que se activa conforme al análisis de riesgo, trayectoria del NNA y situación territorial. Su diseño busca asegurar pertinencia, oportunidad y coordinación en la respuesta (Decreto Exento N°15, 2022).
- **Factores protectores:** Condiciones, capacidades o recursos personales, familiares, comunitarios o institucionales que favorecen el desarrollo y bienestar de NNA, reduciendo el impacto de riesgos o situaciones

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 6 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

adversas. Su identificación orienta estrategias de fortalecimiento y promoción (Subsecretaría de la Niñez, 2022).

- Factores de riesgo: Circunstancias individuales, familiares, sociales o estructurales que aumentan la probabilidad de ocurrencia de situaciones de vulneración de derechos o exclusión social. La OLN debe identificar, priorizar y abordar estos factores en cada intervención (Subsecretaría de la Niñez, 2022).
- Gestión de casos: Proceso técnico y sistemático que permite atender situaciones de alerta, incluyendo la evaluación de riesgo, la planificación de estrategias de intervención, el seguimiento continuo y el cierre coordinado. Se realiza en articulación con redes territoriales, asegurando una respuesta integral y centrada en el interés superior del NNA (Subsecretaría de la Niñez, 2022, punto 5.3).
- Gestión territorial: Estrategia de intervención orientada a conocer, mapear y articular dinámicas del territorio, actores clave, recursos disponibles y circuitos de protección. Su finalidad es fortalecer la acción local coordinada y preventiva, reconociendo particularidades culturales, sociales y geográficas (Subsecretaría de la Niñez, 2022).
- Participación de NNA: Derecho de los NNA a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afectan, y a que estas opiniones sean debidamente consideradas, según su nivel de desarrollo y autonomía progresiva. Este principio exige la creación de condiciones materiales, simbólicas y metodológicas que favorezcan su protagonismo (Ley 21.430, 2022, art. 15).

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

La Oficina Local de la Niñez (OLN), como unidad técnica y operativa del nivel comunal, tiene la responsabilidad de implementar y articular el modelo de protección integral de derechos de la niñez y adolescencia establecido por la Ley N° 21.430. Su mandato se enmarca tanto en la normativa legal nacional como en los instrumentos técnicos emitidos por la Subsecretaría de la Niñez.

De acuerdo con el Reglamento Interno Municipal N°006 de fecha 20 de diciembre de 2023, y en consonancia con la Normativa Técnica de la OLN (Decreto Exento N°15, 2022), las funciones principales de la unidad son:

- Implementación del modelo de gestión comunal:
 - ✓ Implementar el modelo de gestión del Subsistema de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, asegurando su adecuación territorial, participativa y con enfoque de derechos (Decreto Exento N°15, 2022).

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 7 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

- ✓ Coordinar el funcionamiento regular de la OLN, resguardando el cumplimiento de sus funciones técnicas, administrativas y ético-políticas.
- Coordinación y articulación territorial:
 - ✓ Coordinar la red intersectorial local, asegurando respuestas integradas, pertinentes y articuladas frente a situaciones que afecten el desarrollo integral de NNA.
 - ✓ Generar y facilitar espacios de trabajo colaborativo, tales como redes comunales, mesas técnicas, subcomisiones y circuitos específicos de actuación frente a casos o situaciones complejas.
- Diagnóstico participativo y planificación comunal:
 - ✓ Levantar y actualizar diagnósticos participativos sobre la situación de la niñez en el territorio, integrando activamente la voz de los NNA y las comunidades locales.
 - ✓ Diseñar, ejecutar y evaluar el Plan Comunal de Niñez, garantizando su carácter participativo, contextualizado e intersectorial, como instrumento rector de la política comunal de infancia (Subsecretaría de la Niñez, 2022).

Estas funciones deben ser ejercidas en coherencia con los principios rectores de la Ley N° 21.430: interés superior del niño, autonomía progresiva, participación, integralidad, corresponsabilidad, enfoque de género e interculturalidad (Ley 21.430, 2022, art. 5), y en articulación permanente con los distintos actores del Sistema Local de Protección.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos de la Oficina Local de la Niñez (OLN) tiene como propósito sistematizar los procedimientos, definiciones, funciones, productos y responsabilidades que guían el quehacer de la unidad en el nivel comunal, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, así como en su normativa reglamentaria complementaria: el Reglamento del Subsistema de Protección Integral (Decreto Supremo N° 15/2022), el Reglamento sobre gestión de casos y aplicación de medidas de protección administrativa (Decreto Supremo N° 16/2023), el Reglamento sobre participación de NNA (Decreto Supremo N° 17/2023), el Reglamento sobre el funcionamiento de los Consejos Consultivos Comunales (Decreto Supremo N° 18/2023) y otras disposiciones normativas vigentes contenidas en los reglamentos anexos a la Ley, además del Reglamento Interno Municipal N° 006/2023.

Este instrumento busca facilitar la implementación operativa del Subsistema de Protección Integral a nivel local, fortaleciendo los mecanismos de coordinación intersectorial, participación comunitaria y protección integral de los



derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA). En ese sentido, el manual cumple las siguientes finalidades:

- Gestión Integrada de Casos:
 - ✓ Activar, analizar y hacer seguimiento de alertas tempranas, utilizando los protocolos definidos y los instrumentos técnicos de análisis de riesgo.
 - ✓ Coordinar la gestión de casos desde una perspectiva integral, planificando intervenciones, facilitando el acceso a servicios especializados y realizando seguimiento técnico hasta su cierre adecuado.
- Promoción de derechos y participación:
 - ✓ Desarrollar estrategias de promoción y difusión de derechos, dirigidas a familias, comunidades, instituciones educativas y organizaciones sociales.
 - ✓ Fomentar la participación incidente y sostenida de NNA en el ciclo de gestión local, especialmente a través del Consejo Consultivo Comunal de Niñez, resguardando condiciones para su protagonismo.
- Producción de información y monitoreo:
 - ✓ Sistematizar información sobre alertas, casos, acciones territoriales y resultados, generando reportes que contribuyan al monitoreo del Subsistema a nivel comunal, regional y nacional.
 - ✓ Participar en procesos de evaluación y mejora continua, aportando datos e insumos para la retroalimentación de políticas y estrategias públicas de infancia.
- Acompañamiento familiar y trabajo comunitario:
 - ✓ Brindar orientación y apoyo a familias de NNA, promoviendo sus capacidades protectoras y el fortalecimiento de entornos significativos.
 - ✓ Impulsar acciones comunitarias con enfoque preventivo, basadas en la corresponsabilidad y en la construcción colectiva de condiciones para la garantía de derechos.
- Brindar un marco técnico-operativo común, que oriente y estandarice la actuación del equipo de la OLN, resguardando criterios de calidad, pertinencia y coherencia con los principios rectores de la política pública de infancia.
- Facilitar la comprensión compartida de los procedimientos que regulan la gestión de alertas, gestión de casos, gestión territorial, participación de NNA y producción de información, tanto para el equipo interno como para los actores del Sistema Local de Protección.
- Estandarizar la gestión interna, promoviendo una lógica de mejora continua, trazabilidad de las acciones y evaluación técnica de los procesos desarrollados.
- Contribuir a una gobernanza local articulada, participativa y centrada en la garantía de derechos, fundamentada en los principios de

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 9 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

corresponsabilidad, enfoque de derechos, territorialidad y participación protagónica de NNA (Subsecretaría de la Niñez, 2022).

Las Oficinas Locales de la Niñez (OLN) son la institución encargada de garantizar la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes a nivel local, contando con la facultad de aplicar medidas de protección administrativa cuando corresponda. Sus funciones se encuentran definidas en la Ley N° 21.430, particularmente en su artículo 48, el cual establece que las OLN tienen como función central la gestión territorial e intersectorial del Subsistema de Protección Integral, además de la aplicación de medidas de protección, el seguimiento de casos, y la promoción de la participación de los NNA (Ley N° 21.430, 2022, art. 48).

Por consiguiente, este manual se concibe como una herramienta práctica, técnica y política que orienta el quehacer cotidiano de la OLN, consolidando su rol como articuladora del Sistema Local de Protección y como dispositivo clave para avanzar hacia una institucionalidad pública centrada en las niñeces.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo del proceso descrito en este manual es asegurar el funcionamiento efectivo, articulado y contextualizado de los procesos claves que componen el quehacer técnico de la Oficina Local de la Niñez (OLN), en el marco de la implementación del Subsistema de Protección Integral establecido por la Ley N° 21.430.

De manera específica, este proceso busca:

- Orientar y coordinar la ejecución de los componentes centrales de la OLN, tales como:
 - ✓ El diagnóstico participativo de la situación de niñez a nivel comunal.
 - ✓ La gestión de alertas tempranas, incluyendo análisis de riesgo, activación de rutas y seguimiento.
 - ✓ La elaboración, implementación y evaluación del Plan Comunal de Niñez.
 - ✓ La coordinación intersectorial, tanto a nivel de caso como a nivel territorial.
 - ✓ La aplicación de medidas de protección administrativa, conforme a los criterios, procedimientos y garantías establecidos en el reglamento correspondiente (Decreto Supremo N° 16/2023).
 - ✓ El fortalecimiento de factores protectores y la reducción de factores de riesgo.
 - ✓ La participación incidente y sostenida de niños, niñas y adolescentes.
 - ✓ La gestión territorial con enfoque preventivo y de redes locales.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 10 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

- Promover una lógica de trabajo ético, oportuna y situada, en coherencia con las realidades del territorio y con los principios rectores del Sistema de Garantías establecidos en la Ley N° 21.430, particularmente:
 - ✓ El interés superior del niño.
 - ✓ La autonomía progresiva.
 - ✓ El derecho a ser oído.
 - ✓ La corresponsabilidad del Estado, la familia y la sociedad en la protección y garantía de derechos (Ley N° 21.430, arts. 4–7).
- Fortalecer la articulación entre la gestión individual y comunitaria, evitando la fragmentación institucional, promoviendo respuestas integradas y potenciando capacidades protectoras en las familias, comunidades e instituciones del territorio.
- Garantizar procesos sistemáticos de evaluación y retroalimentación, que permitan ajustar la acción técnica en función del aprendizaje colectivo, la rendición de cuentas y el aseguramiento de la calidad de las intervenciones.

De esta manera, el presente manual de proceso busca operacionalizar el mandato de la OLN como actor articulador de la política local de infancia, contribuyendo a la consolidación de un modelo de protección integral, participativo, descentralizado y centrado en las niñez como sujetas de derechos.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual se aplica a todas las personas e instituciones que intervienen directa o indirectamente en el funcionamiento de la Oficina Local de la Niñez (OLN), estableciendo orientaciones comunes para el desarrollo de sus funciones y para la articulación con el entorno institucional y comunitario.

Especificamente, este manual alcanza a:

- El equipo técnico y administrativo de la OLN, incluyendo profesionales de promoción territorial y gestión de casos, quienes son responsables de implementar los procesos definidos, en coherencia con los principios del Sistema de Garantías.
- Las diversas unidades municipales que colaboran en la implementación del Subsistema y desarrollan trabajo con infancias, tales como los Programas de la Dirección de Seguridad Pública, Programas de la Dirección de Desarrollo Comunitario, Salud, Educación, Vivienda, entre otras, que participan de la planificación, derivación, intervención y

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 11 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

seguimiento de situaciones que afectan a niños, niñas y adolescentes (NNA).

- Las instancias de coordinación intersectorial como el Comité Comunal de Protección Integral, cuyas funciones están vinculadas a la gobernanza local de la política de infancia, la validación del Plan Comunal de Niñez y la definición de rutas de acción coordinadas.
- Diversos organismos públicos, instituciones colaboradoras y programas especializados, tanto del nivel local como regional y nacional, que forman parte del Sistema Local de Protección, ya sea brindando servicios directos o actuando como instancias de acompañamiento técnico y normativo (Subsecretaría de la Niñez, 2022).
- Las diversas organizaciones comunitarias y sociales del territorio, tales como juntas de vecinos, centros de madres, agrupaciones juveniles, colectivos culturales, consejos escolares, redes de infancia y otras instancias barriales que colaboran activamente en la promoción y protección de derechos.
- Los propios niños, niñas y adolescentes, sus familias y comunidades, quienes deben ser reconocidos como actores legítimos en el diseño, ejecución y evaluación de las estrategias de la OLN, especialmente a través de mecanismos de participación como el Consejo Consultivo Comunal y otros espacios de deliberación y protagonismo.

En consecuencia, este manual orienta no solo el trabajo interno de la OLN, sino también su interacción con el ecosistema institucional, comunitario y social que compone el territorio comunal. Tiene implicancias para la forma en que se implementan los principios de corresponsabilidad, enfoque de derechos y participación protagónica, reconociendo el rol activo de la comunidad en la promoción, vigilancia y exigibilidad de los derechos de la niñez (Subsecretaría de la Niñez, 2022).

VI. CONTROL DEL MANUAL

El presente manual constituye un instrumento técnico-operativo de referencia obligatoria para todas las personas que integran la Oficina Local de la Niñez (OLN), así como para las unidades municipales e instituciones colaboradoras que participan en la implementación del Subsistema de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia en el nivel comunal.

Unidad responsable:

La responsabilidad de velar por el cumplimiento, actualización y mejora continua de este manual recae en la coordinación técnica de la Oficina Local de la Niñez, bajo la supervisión de la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Temuco.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 12 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

Esta función incluye:

- Supervisar la correcta aplicación de los lineamientos, procedimientos y responsabilidades establecidos en el manual.
- Promover su difusión al interior del equipo técnico de la OLN y entre los actores relevantes del Sistema Local de Protección.
- Realizar procesos de seguimiento sistemático, identificando nudos críticos, buenas prácticas y necesidades de ajuste en la implementación.

Revisión y actualización:

La revisión ordinaria del manual se realizará cada dos años, contados desde la fecha de su aprobación oficial. No obstante, podrá ser modificado de forma anticipada en caso de:

- Cambios significativos en la normativa legal o técnica (por ejemplo, nuevas disposiciones de la Ley N° 21.430, actualizaciones de sus reglamentos asociados —como los Decretos Supremos N° 15, 16, 17 y 18—, así como modificaciones en la Normativa Técnica de la Subsecretaría de la Niñez).
- Reformulación del modelo de gestión del Subsistema de Protección Integral.
- Cambios relevantes en la estructura organizacional, en los contextos territoriales o en los aprendizajes derivados de la práctica.

Las propuestas de actualización serán elaboradas por la coordinación técnica de la OLN, y deberán ser informadas formalmente a las autoridades municipales y, cuando corresponda, a las instancias regionales o nacionales pertinentes.

Toda versión actualizada del manual deberá ser numerada, fechada y registrada, de manera que se asegure la trazabilidad de los cambios introducidos.

Vigencia:

El presente manual entra en vigencia a contar de la fecha del Decreto Alcaldicio que aprueba dicho instrumento.

VII. NORMATIVA VIGENTE.

El presente manual se encuentra sustentado en un conjunto de normas legales, reglamentarias y técnicas que orientan la creación, funcionamiento y

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 13 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

operación de la Oficina Local de la Niñez (OLN) como unidad encargada de implementar el Subsistema de Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia en el nivel comunal.

A continuación, se detallan las principales referencias normativas que respaldan la ejecución de los procesos descritos en este documento:

- Convención sobre los Derechos del Niño (1989): Tratado internacional ratificado por Chile en 1990, que reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derecho y establece principios como el interés superior del niño, el derecho a ser oído y la protección contra toda forma de violencia.
- Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia (2022): Marco legal que establece el Sistema Integral de Garantías de Derechos de la Niñez, regula el funcionamiento del Subsistema de Protección Integral y define los principios, derechos, deberes y mecanismos institucionales aplicables en el nivel local.
- Decretos Supremos que aprueban los reglamentos de la Ley N° 21.430:
 - ✓ Decreto Supremo N° 15/2022: Aprueba el Reglamento del Subsistema de Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
 - ✓ Decreto Supremo N° 16/2023: Aprueba el Reglamento sobre medidas de protección administrativa.
 - ✓ Decreto Supremo N° 17/2023: Aprueba el Reglamento sobre participación de niños, niñas y adolescentes.
 - ✓ Decreto Supremo N° 18/2023: Aprueba el Reglamento sobre los Consejos Consultivos Comunales de Niñez.
- Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2011): Norma que establece mecanismos de participación ciudadana, incluyendo consejos consultivos y procesos participativos relevantes para la vinculación de los NNA con las políticas locales.
- Ley N° 19.886 sobre Compras Públicas y su reglamento: Aplicable a la administración pública en lo que refiere a contrataciones, adquisiciones y servicios que pueden formar parte de las estrategias operativas de la OLN.
- Reglamento Interno Municipal N° 006 de la Municipalidad de Temuco (20 de diciembre de 2023): Documento interno que regula la organización, funciones y atribuciones de las unidades municipales, incluyendo la OLN en su calidad de unidad técnica comunal inserta en la Dirección de Seguridad Pública.
- Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2024–2032: Documento estratégico vigente que orienta la acción pública en infancia, promoviendo una institucionalidad basada en la garantía de derechos, la participación protagónica de NNA y la corresponsabilidad entre el Estado, la familia y la comunidad.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 14 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

- ✓ Normas éticas y profesionales de trabajo con niñez: Principios generales y códigos deontológicos de las profesiones involucradas (trabajo social, psicología, educación, entre otras), que resguardan la integridad, la confidencialidad, el consentimiento informado y la no discriminación en toda intervención. Convención sobre los Derechos del Niño (1989): Tratado internacional ratificado por Chile en 1990, que establece un marco vinculante para la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Forma parte del bloque de legalidad de la Ley N° 21.430 y constituye la base internacional del Sistema Integral de Garantías.
- ✓ Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño (CDN): Interpretaciones autorizadas emitidas por el Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas sobre el alcance y aplicación de la Convención. Son insumos obligatorios de referencia para el cumplimiento progresivo de los derechos de NNA y están reconocidas en el artículo 3 de la Ley N° 21.430.
- ✓ Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia (2022): Establece el Sistema Integral de Garantías, regulando deberes del Estado, mecanismos institucionales, medidas de protección, participación y articulación territorial para garantizar los derechos de NNA.
- ✓ Reglamentos de la Ley N° 21.430 (aprobados mediante Decretos Supremos):
 - Decreto Supremo N° 15/2022: Reglamento del Subsistema de Protección Integral de Derechos de la Niñez y Adolescencia.
 - Decreto Supremo N° 16/2023: Reglamento sobre medidas de protección administrativa.
 - Decreto Supremo N° 17/2023: Reglamento sobre participación de niños, niñas y adolescentes.
 - Decreto Supremo N° 18/2023: Reglamento sobre los Consejos Consultivos Comunales de Niñez.
- ✓ Normativa Técnica de la OLN (Decreto Supremo N° 15/2022): Define las funciones, estructura, procesos y procedimientos operativos esenciales para el funcionamiento de las OLN como unidades técnicas comunales del Subsistema de Protección Integral.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 15 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

VIII. DOCUMENTACIÓN

La ejecución efectiva del proceso de la Oficina Local de la Niñez (OLN) requiere del uso y generación de diversos documentos técnicos, administrativos y de registro, que permiten garantizar la trazabilidad de las acciones, el resguardo de la información, la articulación intersectorial y la evaluación continua del quehacer institucional.

A continuación, se describen los principales tipos de documentación asociados al cumplimiento de los objetivos del proceso:

- ✓ Plan Comunal de Niñez: Instrumento de planificación estratégica local, construido participativamente, que orienta la intervención territorial, articula los esfuerzos de la red comunal de protección y establece prioridades para la garantía de derechos de NNA.
- ✓ Manual de Procesos de la OLN: Documento técnico-operativo que estandariza los procedimientos de intervención de la Oficina Local de la Niñez, definiendo responsabilidades, actividades y flujos de trabajo conforme a los marcos legales y normativos vigentes.
- Documentos de gestión integrada de casos:
- ✓ Formulario de Alerta Territorial (Ficha de Derivación): Documento oficial para el ingreso de NNA al circuito de gestión de casos de la OLN, utilizado por actores de la red comunal ante la identificación de situaciones de vulneración de derechos o riesgos significativos. Este formulario activa el proceso de análisis y abordaje técnico, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección administrativa.
- ✓ Manual de funcionamiento de la Gestión de Alertas Tempranas: Documento técnico que regula los procedimientos, criterios y circuitos institucionales asociados a la activación, análisis y priorización de alertas, así como a la articulación inicial con redes locales.
- ✓ Manual de Gestión de Casos: Define el procedimiento para la recepción, análisis, intervención, seguimiento y cierre de casos individuales o familiares, en coherencia con los estándares establecidos en el Reglamento sobre protección administrativa (DS N° 16/2023).
- ✓ Manual de Medidas de Protección Administrativa: Establece los lineamientos para la aplicación, seguimiento y registro de las medidas de protección previstas en la Ley N° 21.430, asegurando el cumplimiento de los principios de legalidad, proporcionalidad y resguardo de garantías procesales.
- ✓ Manual de Intervención Familiar y Comunitaria: Describe metodologías y herramientas para el acompañamiento a familias, el fortalecimiento de

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 16 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

factores protectores y la promoción de entornos seguros para NNA, desde un enfoque territorial y de corresponsabilidad.

- ✓ Manual de Participación Protagónica de NNA: Regula los mecanismos e instancias de participación de niños, niñas y adolescentes a nivel comunal, especialmente en relación con el Consejo Consultivo Comunal, conforme al Reglamento aprobado por DS N° 17/2023.
- Documentos de articulación territorial:
- ✓ Protocolos de referencia y contrarreferencia: Instrumentos técnico-operativos que establecen procedimientos consensuados para la derivación, acogida y seguimiento de NNA entre los distintos actores del Sistema Local de Protección, garantizando continuidad en la atención, resguardo de derechos y coordinación efectiva entre instituciones.
- Documentos de participación:
- ✓ Actas y minutos del Consejo Consultivo de Niñez: Registros de sesiones, propuestas, acuerdos y evaluaciones realizadas por los NNA.
- ✓ Instrumentos de sistematización de participación incidente: Formularios o matrices que recogen propuestas de NNA y comunidades para ser integradas en el ciclo de gestión local.
- Documentos administrativos y de gestión interna:
- ✓ Bitácoras de intervención profesional: Registro sistemático del trabajo diario de promoción territorial y gestión de casos.
- ✓ Informes técnicos mensuales, trimestrales y anuales: Documentos requeridos para la rendición institucional y retroalimentación de los procesos.
- Resguardos éticos y legales:
- ✓ Consentimientos informados: Formularios firmados por adultos responsables y, cuando corresponde, por los propios NNA, en procesos de intervención directa.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 17 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

- ✓ Compromisos de confidencialidad y uso de datos: Documentación interna firmada por los equipos, que garantiza la protección de la información sensible.

La correcta utilización, almacenamiento y sistematización de esta documentación es responsabilidad del equipo técnico de la OLN, bajo supervisión de su coordinación, y debe respetar los principios de confidencialidad, pertinencia técnica, resguardo ético y acceso a la información para fines institucionales.

IX. PRODUCTOS

La ejecución del proceso descrito en este manual tiene como resultado la generación de productos institucionales y técnicos que reflejan el cumplimiento de los objetivos operativos de la Oficina Local de la Niñez (OLN). Estos productos permiten dar cuenta de la efectividad del proceso, su articulación territorial y su contribución al sistema de garantías de derechos de la niñez.

- Producto final del proceso:

Gestión comunal articulada, territorial y participativa para la garantía de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Se entiende como el resultado integral del funcionamiento de la OLN, expresado en la existencia de una estructura comunal que coordina la respuesta intersectorial, implementa un plan estratégico local en niñez, activa mecanismos de participación de NNA, y gestiona casos y alertas con pertinencia técnica y ética, en el marco del Subsistema de Protección Integral.

Este producto final implica que:

- ✓ Exista una OLN operativa, reconocida y legitimada en el territorio.
- ✓ Se cuente con un Plan Comunal de Niñez vigente, construido y monitoreado participativamente.
- ✓ Se haya establecido un circuito intersectorial funcional y un Comité Comunal de Protección activo.
- ✓ Se hayan gestionado alertas y casos conforme a protocolos establecidos, con seguimiento y cierre documentado.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 18 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

- ✓ Se haya promovido la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes, incluyendo instancias como el Consejo Consultivo.
- ✓ Existan instrumentos de sistematización, reporte y evaluación que respalden los resultados alcanzados.

- **Productos intermedios relevantes:**

Durante el desarrollo del proceso, se generan productos intermedios que alimentan y sostienen el producto final. Entre ellos se encuentran:

- ✓ Diagnóstico participativo actualizado sobre la situación de la niñez en la comuna.
- ✓ Rutas de acción coordinadas activadas y trazabilidad en la gestión de alertas.
- ✓ Informes técnicos de intervención, sistematización y evaluación comunal.
- ✓ Actas y reportes de participación de NNA y actores territoriales.
- ✓ Registros en el sistema SIGAN y en plataformas de gestión municipal.

Estos productos no solo son evidencia de cumplimiento técnico, sino que también constituyen insumos estratégicos para la mejora continua, la rendición de cuentas pública y la incidencia en políticas comunales de infancia.

X. USUARIOS

El presente proceso está dirigido a un conjunto amplio y diverso de usuarios internos y externos que participan en su ejecución o se benefician directamente de sus resultados. Estos usuarios forman parte fundamental del Sistema Local de Protección Integral y contribuyen activamente al cumplimiento del mandato institucional de la Oficina Local de la Niñez (OLN).

- **Usuarios internos:**

Son aquellos que intervienen directamente en el diseño, implementación y evaluación del proceso:

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 19 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

- ✓ Equipo técnico de la OLN: Profesionales de gestión de casos y promoción territorial, encargados de ejecutar los procedimientos establecidos en el manual, gestionar alertas, desarrollar acciones comunitarias, articular con la red y promover la participación de NNA.
- ✓ Coordinación técnica de la OLN: Responsable de la supervisión del proceso, la articulación interna del equipo, la vinculación interinstitucional, la planificación estratégica y la mejora continua del funcionamiento de la unidad.
- ✓ Dirección de Seguridad Pública Municipal: Unidad de la cual depende administrativamente la OLN. Supervisa su funcionamiento, respalda técnicamente la ejecución del proceso y canaliza la relación con otras unidades municipales y autoridades locales.
- ✓ Unidades Municipales colaboradoras: Como la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), Salud Municipal, Dirección de Educación (DAEM), OMJ, programas sociales y otros dispositivos comunales que articulan acciones con la OLN, ya sea desde la promoción, prevención o protección.

• **Usuarios externos:**

Son actores institucionales, comunitarios o ciudadanos que se benefician directamente de los productos del proceso o que participan en su desarrollo:

- ✓ Todos los niños, niñas y adolescentes (NNA) que residen en la comuna de Temuco: Conforme al artículo 44 de la Ley N° 21.430 y al artículo 2 del Decreto Supremo N° 15/2022, todas las NNA del territorio comunal son sujetos del Subsistema de Protección Integral y, por tanto, usuarios directos de las acciones desarrolladas por la OLN de Temuco. La Oficina debe velar por su protección integral, asegurando el acceso equitativo a medidas de prevención, protección administrativa y participación incidente.
- ✓ Familias y adultos responsables: Usuarios clave del proceso en su dimensión protectora y preventiva. Reciben orientación, acompañamiento y apoyo técnico frente a situaciones de riesgo o vulneración de derechos, y participan en procesos de fortalecimiento familiar y redes de apoyo.
- ✓ Organizaciones comunitarias y sociales: Juntas vecinales, agrupaciones barriales, colectivos juveniles, centros de madres, consejos escolares, entre otros actores comunitarios que colaboran con la OLN en actividades de promoción de derechos, diagnóstico participativo, desarrollo de acciones territoriales y canalización de alertas.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 20 de 35 Fecha: octubre 2025
--	---	--

- ✓ Red de instituciones públicas y privadas del territorio: Establecimientos educacionales, centros de salud, carabineros, programas especializados, juzgados de familia, organismos de protección especializada y otras entidades que forman parte de la red local de protección, y que se articulan con la OLN en la atención de casos o en iniciativas comunitarias.
- ✓ Comité Comunal de Protección Integral: Instancia político-técnica de coordinación intersectorial a nivel comunal, que se relaciona directamente con el proceso, validando el Plan Comunal de Niñez, revisando resultados, apoyando decisiones estratégicas y favoreciendo la gobernanza territorial en infancia.

La identificación y participación activa de estos usuarios resulta esencial para garantizar que el proceso se desarrolle con pertinencia territorial, enfoque de derechos, calidad técnica y legitimidad comunitaria, tal como lo establece el marco normativo del Subsistema de Protección Integral. En particular, debe garantizarse que la totalidad de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios del proceso residan efectivamente en la comuna de Temuco, conforme al principio de territorialidad definido por la Ley N° 21.430 y su reglamentación.

XI. PROVEEDORES

En el marco del presente proceso, se entiende por proveedores a todas aquellas unidades, cargos, programas, servicios o instituciones que entregan información, recursos técnicos, servicios especializados o soporte operativo que resultan indispensables para el cumplimiento de las funciones de la Oficina Local de la Niñez (OLN).

Estos proveedores pueden ser de carácter interno (dentro del municipio) o externo (institucionales, comunitarios o privados), y su rol es clave para asegurar la oportunidad, calidad y pertinencia de la intervención técnica.

- Proveedores internos:
- ✓ Dirección de Seguridad Pública: Unidad de la cual depende administrativamente la OLN. Provee condiciones institucionales, soporte logístico y coordinación estratégica con otras áreas municipales.
- Proveedores externos:
- ✓ Subsecretaría de la Niñez y Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO): Entregan lineamientos técnicos, supervisión, acompañamiento institucional, capacitaciones, retroalimentación del proceso, et

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 21 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El proceso de funcionamiento de la Oficina Local de la Niñez (OLN) se organiza en una serie de actividades interrelacionadas que permiten garantizar la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) en el territorio comunal. Este proceso combina acciones de gestión de casos, gestión territorial, promoción de derechos y participación de NNA, conforme a los lineamientos de la Ley N° 21.430 y la Normativa Técnica del Subsistema de Protección Integral (Decreto Exento N°15, 2022).

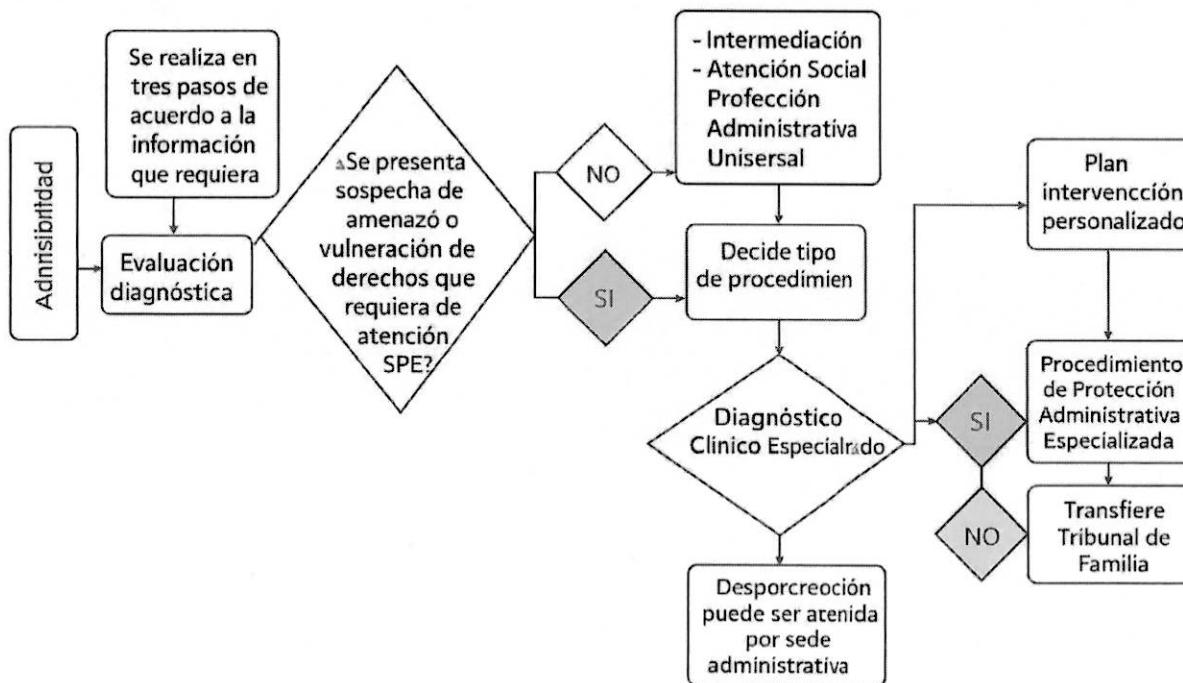
A continuación, se describe paso a paso el proceso principal que ejecuta la OLN:

Se documenta proceso regulado por Ley, de la OLN (Oficina Local de la Niñez), a nivel Nacional

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Profesional de promoción territorial o gestión de casos	1	Recepción de alerta temprana	Ficha de alerta, formulario de registro, derivación institucional
Profesional de gestión de casos	2	Análisis preliminar de la alerta	Instrumento de análisis de riesgo, antecedentes institucionales
Profesional de gestión de casos + instituciones de la red	3	Definición de ruta de acción coordinada	Plan de intervención, acta de coordinación, consentimiento informado
Profesional de gestión de casos y promoción territorial	4	Intervención técnica y acompañamiento	Registro de visitas, bitácora, fichas de seguimiento, etc.
Profesional de gestión de casos	5	Seguimiento y ajuste del plan	Informe de seguimiento, reuniones de red, revaloración de riesgo
Profesional de gestión de casos	6	Cierre técnico del caso	Informe final, acta de cierre, etc.
Coordinación técnica de la OLN	7	Sistematización, reporte y evaluación del proceso	Informes técnicos, indicadores, reportes de participación

XIII. DIAGRAMA.

Síntesis del Flujo de Gestión Integrada de casos



 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 23 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

FORMULARIO DE ALERTAS TERRITORIALES

I.- IDENTIFICACIÓN¹ DE LA INSTITUCIÓN DERIVANTE²

Nombre institución, programa o servicio (establecimiento educacional, centro de salud, entre otros).	
Dirección	
Nombre del profesional que detectó la alerta territorial	
RUN	
Cargo	
Correo electrónico	
Contacto telefónico	
Fecha del reporte (envío)	

II.- IDENTIFICACIÓN DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE

¹ Las secciones I y II son obligatorias.

² Actores de la red local habilitados para presentar a OLN alertas/alarmas y que den cuenta de una o más situaciones de riesgo o de vulneración de derechos, preferentemente entidades acreditadas por OLN a través de la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 24 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

Nombre completo		
RUN		Teléfono
Fecha de nacimiento		Edad
Nacionalidad		Etnia
Domicilio		
Diagnóstico de salud y/o situación de Discapacidad		
Establecimiento educacional		Escolaridad
Centro de salud		Previsión

III.- IDENTIFICACIÓN DEL ADULTO RESPONSABLE (madre, padre, cuidador/a)

Nombre completo		
Parentesco		
RUN		Estado Civil
Fecha de nacimiento		Edad
Nacionalidad		Etnia
Ocupación		Escolaridad

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 25 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

Diagnóstico de salud y/o situación de Discapacidad		
Domicilio		
Correo electrónico		
Contacto telefónico		
Centro de salud	Previsión	
¿Se encuentra en conocimiento de la derivación a OLN? ¿Se le informó? (Marque con una X)	<input type="checkbox"/> SI:	<input type="checkbox"/> NO:
	MOTIVO:	

IV.- OTROS CONTACTOS DEL NNA³

Nombre	
Parentesco o relación	
Dirección	
Contacto telefónico	

³ Esta sección solo debe ser completada en caso de contar con información acerca de otros contactos para ubicar al NNA, distinto al que se registró en la sección anterior.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 26 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

Correo electrónico

V.- ALERTAS⁴ Y ALARMAS⁵ DETECTADAS (Marque con una X según corresponda)

ÁREA	TIPO
GENERAL	
<input type="checkbox"/> NNA sin RUN	Alerta
<input type="checkbox"/> Cuidador/a principal fallecido	Alarma
<input type="checkbox"/> Niño/a con madre adolescente	Alerta
<input type="checkbox"/> Gestante menor de 18 años	Alerta
<input type="checkbox"/> Conflictos con la maternidad	Alerta
<input type="checkbox"/> Otras alertas distintas a las incorporadas	Alerta
EDUCACIÓN	
<input type="checkbox"/> NNA sin trayectoria educativa formal	Alarma
<input type="checkbox"/> NNA sin matricula educacional	Alarma
<input type="checkbox"/> Desvinculación escolar	Alarma

⁴ El concepto de alerta se relaciona con la identificación de riesgos. Los NNAs están en riesgo de vulneración de derechos cuando existen condiciones en su entorno familiar, personal y social que le predisponen a una mayor probabilidad de ocurrencia de una vulneración en el corto, mediano o largo plazo. Es decir, la situación que les afecta no ha provocado un daño significativo al desarrollo del NNA, pero de mantenerse, podría provocarlo.

⁵ El concepto de alarma se relaciona con la identificación de situaciones de vulneración de derechos o riesgos inminentes (amenazas) que requieren atención inmediata.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN)
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION
COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL**

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 29 de 35
Fecha: octubre 2025

<input type="checkbox"/>	Violencia psicológica en razón de identidad y/o expresión de género al interior de la familia	Alerta
<input type="checkbox"/>	NNA víctima de discriminación	Alerta
<input type="checkbox"/>	Exhibición o divulgación de información que estigmatice al NNA	Alerta
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR		
<input type="checkbox"/>	NNA víctima de VIF	Alarma
<input type="checkbox"/>	Gestante – Violencia de género	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA víctima indirecta de femicidio	Alarma
VIOLENCIA SEXUAL		
<input type="checkbox"/>	Sospecha de violación y/o abuso sexual	Alarma
<input type="checkbox"/>	Sospecha de estupro	Alarma
<input type="checkbox"/>	Sospecha de explotación sexual	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA con prácticas abusivas sexualmente hacia otro/a NNA	Alarma
MIGRACIÓN		
<input type="checkbox"/>	Situación de refugiado	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA en contexto de movilidad no acompañado/a	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA en contexto de movilidad separado/a	Alarma
<input type="checkbox"/>	Familia con NNA en situación migratoria no regularizada	Alerta
ACCESO A BENEFICIOS Y SERVICIOS		



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN)
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION
COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL**

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 30 de 35
Fecha: octubre 2025

<input type="checkbox"/>	NNA con discapacidad no inscrito en el registro nacional de discapacidad	Alerta
<input type="checkbox"/>	Cuidador/a principal con discapacidad no inscrito en registro nacional de discapacidad	Alerta
<input type="checkbox"/>	Cuidador/a principal no inscrito en el registro nacional de cuidadores	Alerta
<input type="checkbox"/>	No accede a ofertas recreativas (priorizada desde la atención en salud mental u otro profesional)	Alerta

TRABAJO INFANTIL

<input type="checkbox"/>	Peores formas de trabajo infantil	Alarma
<input type="checkbox"/>	Trabajo infantil	Alarma
<input type="checkbox"/>	Trabajo adolescente no protegido	Alerta

RELACIÓN CON LA JUSTICIA

<input type="checkbox"/>	NNA que presenta conductas transgresoras	Alarma
<input type="checkbox"/>	Niño/a presenta conducta constitutiva de delito y es inimputable	Alarma
<input type="checkbox"/>	Adolescente presenta conducta constitutiva de delito y es imputable	Alarma



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN)
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN
COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 28 de 35

Fecha: octubre 2025

<input type="checkbox"/>	NNA con adulto/s significativos en situación de privación de libertad	Alarma
--------------------------	--	--------

NEGIGENCIA

<input type="checkbox"/>	Cuidado inadecuado de la alimentación del NNA	Alarma
<input type="checkbox"/>	Cuidado inadecuado de la higiene del NNA	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA en situación de calle sin familiares adultos	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA sin cuidadores responsables, permanentes o ausentes de control frente a otras personas, lugares o elementos de riesgo	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA en situación de calle acompañado con familiares adultos	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA no recibe pensión de alimentos (cuando corresponda)	Alerta

ABANDONO

<input type="checkbox"/>	Cuidador/a no acredita vínculo o legalidad del cuidado personal	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA en situación de calle no acompañado por adultos	Alarma

MALTRATO

<input type="checkbox"/>	Sospecha de maltrato físico	Alarma
<input type="checkbox"/>	Sospecha de maltrato psicológico	Alarma
<input type="checkbox"/>	Sospecha de maltrato prenatal	Alarma
<input type="checkbox"/>	Sospecha de tortura	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA es víctima de bullying, ciberacoso, intimidación escolar	Alerta
<input type="checkbox"/>	NNA ejerce bullying o acoso escolar	Alerta



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN)
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN
COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL**

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 27 de 35
Fecha: octubre 2025

<input type="checkbox"/>	Inasistencias reiteradas	Alerta
<input type="checkbox"/>	Inasistencia grave	Alerta
<input type="checkbox"/>	Dificultad de acceso a la educación (Incluye especial)	Alerta
SALUD		
<input type="checkbox"/>	NNA sin afiliación a salud	Alerta administrativa
<input type="checkbox"/>	NNA con discapacidad permanente	Alerta
<input type="checkbox"/>	Gestante – abuso de sustancias	Alarma
<input type="checkbox"/>	NNA con consumo o sospecha de consumo problemático de alcohol y/o drogas	Alarma
<input type="checkbox"/>	Consumo problemático de alcohol y/o drogas del adulto responsable	Alarma
<input type="checkbox"/>	Intento o ideación suicida	Alarma
<input type="checkbox"/>	Dificultad de acceso a atenciones de salud	Alerta
<input type="checkbox"/>	NNA con necesidad de apoyo en salud mental	Alarma
<input type="checkbox"/>	Diagnóstico y/o sospecha de enfermedad de salud mental del cuidador/a no tratada	Alarma
<input type="checkbox"/>	Enfermedad grave/crónica del cuidador principal que afecta su rol	Alarma
RELACIONES FAMILIARES		
<input type="checkbox"/>	Dificultad del padre, madre o cuidadores en el establecimiento de normas y límites	Alerta
<input type="checkbox"/>	Dinámica familiar conflictuada y roles difusos	Alerta
<input type="checkbox"/>	NNA que vive en familia monoparental sin red de apoyo familiar/social	Alarma

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 31 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

VI.- DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

Mencionar antecedentes relevantes, señalar cómo se tomó conocimiento de la situación, conducta observada en el NNA y/o adulto responsable, etc., situación psicosocial del NNA (antecedentes familiares, sociales, educacionales y de salud).

VII.- ACCIONES PREVIAS COMETIDAS POR LA INSTITUCIÓN DERIVANTE

Mencionar las acciones/gestiones realizadas y resultados. En caso de haber aplicado protocolos, especificar el protocolo aplicado, los motivos, y sus resultados.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 32 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

VIII.- OPINIÓN PROFESIONAL

Indicar o sugerir las acciones que se espera que sean contempladas en el proceso de la OLN.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 33 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

CONSIDERACIONES

- Para facilitar la derivación, OLN ha dispuesto una serie de alertas (situaciones de riesgo) y alarmas (situaciones de amenaza o vulneración de derechos) por las cuales se puede derivar a un niño, niña o adolescente a OLN. La clasificación de alerta/alarma se encuentra relacionada con el nivel de riesgo a atender, y por ende, con el curso de acción a seguir.
- Es importante que seleccione las alternativas que más se asemejen a la situación en que se encuentra el NNA y su familia, pues de su selección dependerá el grado de urgencia con el que serán atendidas, según las características del caso y del grupo familiar. En atención al mérito de la situación, el caso será asignado a un Gestor de Caso de OLN para su atención, en estrecha coordinación con el actor que presentó la situación.
- La fase diagnóstica de OLN se realizará dentro del plazo⁶ más breve posible. No más de 25 días hábiles⁷ administrativos respecto de casos ingresados mediante “reporte administrativo por el sistema de información GSL” y no más de 15 días hábiles administrativos para el resto de las vías de ingreso, es decir, reporte territorial, demanda espontánea, derivación o transferencia.
- En el evento que la demanda de atención de la OLN sea mayor que la capacidad de atención, se ordenará la atención de casos de acuerdo a los criterios de priorización establecidos, asignando prioritariamente todos aquellos casos que requieren de atención urgente por presentar una o más alarmas, o por tratarse de vulneraciones de derecho de carácter grave, en consideración al tipo de vulneración, nivel de complejidad, edad del NNA.
- La derivación a OLN no exime de la responsabilidad de denunciar en sede penal ante situaciones constitutivas de delito. Corresponde a OLN verificar la realización de la denuncia por parte de la entidad que genera el reporte. Asimismo, evaluar la pertinencia de la intervención de OLN, es decir, decidir si será atendido en sede administrativa (OLN) o judicial (Tribunal).
- Respecto de vulneraciones constitutivas de delito, favor acompañar el comprobante de la denuncia realizada.

⁶ El plazo se contabiliza desde el ingreso efectivo a OLN, el que tiene lugar con la asignación del caso a un Gestor de Caso (profesional psicólogo o trabajador social de OLN).

⁷ La OLN trabaja con días hábiles administrativos, es decir, los plazos en días se cuentan sólo de lunes a viernes. Por el contrario, el Poder Judicial trabaja con días hábiles judiciales, los cuales incluyen los sábados.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 34 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	---

XV. BIBLIOGRAFÍA.

Comité de los Derechos del Niño. (2003). Observación general Nº 5: Medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño (arts. 4, 42 y 44.6). Naciones Unidas. <https://www.ohchr.org/es/documents/general-comments-and-recommendations/crcgc20035-general-comment-no-5-general-measures>

Comité de los Derechos del Niño. (2009). Observación general Nº 12: El derecho del niño a ser escuchado. Naciones Unidas. <https://www.ohchr.org/es/documents/general-comments-and-recommendations/crcgc200912-general-comment-no-12-right-be-heard>

Congreso Nacional de Chile. (2022). Ley Nº 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1178780>

Ilustre Municipalidad de Temuco. (2025). Dirección de Seguridad Pública – Unidades Municipales. <https://www.temuco.cl/unidades-municipales/direccion-de-seguridad-publica/>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2022). Decreto Exento Nº 15: Aprueba Normativa Técnica para la implementación de Oficinas Locales de la Niñez. Santiago, Chile.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2022). Decreto Supremo Nº 15, Aprueba reglamento del Subsistema de Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2023). Decreto Supremo Nº 16, Aprueba reglamento sobre medidas de protección administrativa. Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2023). Decreto Supremo Nº 17, Aprueba reglamento sobre participación de niños, niñas y adolescentes. Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2023). Decreto Supremo Nº 18, Aprueba reglamento sobre los Consejos Consultivos Comunales de Niñez. Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/>

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN) DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE INTERVENCION COMUNITARIA Y PSICOSOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 01 Página 35 de 35 Fecha: octubre 2025
---	---	--

Municipalidad de Temuco. (2023). Reglamento Interno Municipal N° 006 de fecha 20 de diciembre de 2023. Temuco.

Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño.
<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>

Subsecretaría de la Niñez. (2022). Lineamientos para la implementación de las Oficinas Locales de la Niñez (OLN). Santiago, Chile: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Subsecretaría de la Niñez. (2022). Manual de operación del sistema SIGAN: Sistema de Información y Gestión de Alertas de Niñez. Santiago, Chile: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Subsecretaría de la Niñez. (2022). Normativa Técnica del Subsistema de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Santiago, Chile: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Subsecretaría de la Niñez. (2024). Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2024–2032. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. <https://www.ninez.gob.cl>