

Ensamblajes socio-técnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa de Servicio Nacional de Menores de Chile

The socio-technical assemblages for producing psychosocial interventions in Chile's National Children Service program

Nicolás Schöngut-Grollmus

Universidad Gabriela Mistral, Santiago, Chile

*schongut@gmail.com

Recibido: 20-febrero-2017

Aceptado: 13-noviembre-2017

RESUMEN

Este artículo se enmarca en el estudio de programas de protección a la infancia vulnerada, y específicamente en el caso chileno, mediante los programas de protección licitados por el Servicio Nacional de Menores. Los servicios de protección a la infancia en Chile no han estado exentos de los procesos de privatización en los que ha incurrido el Estado Chileno desde la dictadura militar en adelante, con el Nuevo Management Público como una premisa que instala dispositivos de gestión y gobierno de las intervenciones psicosociales que se desarrollan en su interior. Mediante la realización de entrevistas semi-estructuradas y una estrategia de análisis de contenido, este artículo intenta abordar algunos de los ensamblajes socio-técnicos que afectan la producción de las intervenciones y la acción de los/as operadores/as de los programas.

Palabras clave: ensamblajes socio-técnicos, neoliberalismo, nuevo management público, protección de la infancia

ABSTRACT

This article is framed in the study of protection programs for wounded childhood, specifically the Chilean case, through a program bided by the National Children Service. This protection programs haven't been an exception to the privatizing strategies that the Chilean State begun during Pinochet's dictatorship lasting until today. This process has also installed New Public Management as the main frame for the creation of management and governance devices of the psychosocial interventions designed for these programs. Through semi-structured interviews and content analysis, this paper tries to tackle some of the socio-technical assemblages that affect the production of the interventions and the actions of the program's operators.

Keywords: childhood protection, new public management, socio-technical assemblages, neoliberalism

Financiamiento: Fondo Capital Semilla de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Gabriela Mistral, Proyecto No. 10111.

Cómo citar este artículo: Schöngut-Grollmus, N. (2017). Ensamblajes socio-técnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa de Servicio Nacional de Menores de Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 41-51. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1049>



Publicado bajo [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional\(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Desde la dictadura cívico-militar en 1973, el Estado Chileno ha realizado una serie de privatizaciones de servicios públicos en diferentes ámbitos tales como educación y salud (Fardella, Sisto, Morales, Rivera, & Soto, 2016), bajo el fundamento que el Estado debe delegar la función de provisión de servicios en agentes privados (Álvarez, 1994). Los servicios destinados a proteger a los/as niños/as vulnerados/as no han escapado a este proceso. Con la creación del Servicio Nacional de Menores (SENAME) en 1979, el Estado dispuso de un sistema de atención a la infancia basado en la asignación de subvenciones a instituciones privadas que ejecutarían programas de protección a la infancia vulnerada, diseñados por el Estado.

Hacia 1984, la implementación del modelo de subvenciones generó críticas desde el Poder Judicial, instalando dudas en torno a la calidad de la intervención y de las condiciones desarrolladas por la red de colaboradores privados del SENAME: incendios en centros de internación, fugas masivas, y muertes de niños internos en centros licitados, fueron el principal blanco de críticas (Rojas Flores, 2010). Asimismo, las variables e indicadores críticos (la permanencia de niños/as en los internados, y reingreso de éstos a programas del SENAME), no mostraron cambios entre 1979 y 1990 (Álvarez, 1994). Por esto desde 1990 SENAME comenzó a incentivar otro tipo de intervenciones, favoreciendo la atención personalizada por sobre la atención masiva, la atención diurna por sobre la internación, con un foco en la reinserción social (Álvarez, 1994) y la restitución de derechos vulnerados (Rojas Flores, 2010). Sin embargo, hoy la situación tampoco parece mejorar: en el año 2013 el Informe Jeldres, de la Comisión de Familia de la Cámara de Diputados de Chile, evidenció las deficiencias terminales del actual sistema. Durante 2016 la crisis permanente de SENAME termina por instalarse en la agenda mediática de Chile, debido a los escándalos suscitados por la muerte de cientos de niños y niñas bajo responsabilidad de la institución en los últimos diez años (Albert, 2016).

Los modelos de protección a la infancia en el Chile post-dictadura

El sistema de subvenciones para la protección de la infancia ha tenido efectos no solo en la distribución y asignación de recursos para el financiamiento de estos programas, sino que ha cambiado también los mecanismos de intervención. SENAME ha modificado los propósitos y focos de la institución, sin modificar su sistema de subvenciones: los factores de tipo económicos-estructurales de la política pública siguen promoviendo un sistema productor y reproductor de deficiencias en la atención (Álvarez, 1994; Rojas Flores, 2010). No es posible entender las dimensiones

institucionales, financieras y organizacionales como una esfera separada de la intervención psicosocial (Andrade, & Arancibia, 2010). Estas condiciones son un correlato de la privatización de muchos servicios públicos durante las tres últimas décadas, y de una serie de cambios en la gestión pública, denominada como Nuevo Management Público (NMP) (Fardella et al., 2016; Sisto, & Zelaya, 2013), donde se migra de la “lenta burocracia” del Estado a las prácticas de gestión de la empresa privada y como referente de éxito (Soto, Mera, Nuñez, Sisto, & Fardella, 2016, p. 3). Dunleavy, Margetts, Bastow y Tinkler (2005) caracterizan la instalación del NMP mediante tres elementos claves: desagregación de los componentes del servicio público, promoción de la competencia en la provisión de servicios y creación de incentivos. Con esto el NMP busca la eficiencia por sobre la efectividad (De Vries, 2010).

El contexto institucional es capaz de modelar los procesos y efectos de esa intervención. Esto sucede especialmente con las estrategias de intervención sobre el sujeto niño/a que desarrolla SENAME y su red de organizaciones colaboradoras (OCAs), en tanto son las que ponen acento en el sujeto específico de intervención. Esto se denomina políticas focalizadas de intervención ya que están diseñadas para operar sobre problemas específicos, ponen su atención en problemas de carácter psicosocial como producto de la vulneración de derechos de los/as niños/as. Una vez que los casos son detectados se está en la obligación de denunciar. Esto pone a las intervenciones y a los/as profesionales que las realizan sujetos a lo menos a cuatro demandas distintas:

1. La demanda del Estado, que se materializa mediante las condiciones de ejecución exigidas a OCAs, en las normas técnicas y administrativas para cada proyecto de intervención licitado por SENAME (SENAME, 2016).
2. La demanda propia de la OCA que se adjudica la licitación y la ejecuta, determinada por la identidad, misión, visión, y proyecto de la institución.
3. La demanda que hace el Poder Judicial: los/as niños/as sujetos de la protección estatal entran, se mantienen y egresan de los programas mediante órdenes judiciales emanadas desde los Tribunales de Familia.
4. La demanda de la intervención misma, entendiéndose que ésta se lleva a cabo con un sujeto específico, y por lo tanto esa demanda obedece a la particularidad de éste.

Este conjunto de demandas lo hemos definido como contexto de poli-demanda institucional. Las intervenciones realizadas en los programas licitados no son autónomas ni dependen exclusivamente del interventor/a, ni del vínculo establecido con el usuario. Por el contrario, el contexto de poli-demanda institucional sugiere que el trabajo realizado al interior de

los programas está permanentemente afectado por las diferentes instituciones y los distintos procesos que lo circundan. Aunque se han descrito los efectos legales e históricos de la implementación de esta política de protección a la infancia (ver Álvarez, 1994 y Rojas Flores, 2010), se ha carecido de una mirada más técnica a la intervención que se desarrolla, al mismo tiempo que se han potenciado el desarrollo de indicadores cuantitativos, por sobre una mirada más comprensiva de estos fenómenos (ver por ejemplo Andrade, & Arancibia, 2010; Avagliano, 2009; Tello, 2003).

Los dispositivos de gestión, el NMP y SENAME

Para Sisto y Zelaya (2013) los dispositivos de gestión son elementos fundamentales del NMP ya que son instrumentos mediacionales que “transforman procesos potencialmente complejos, como es el trabajo cotidiano, en indicadores simples de carácter numérico” (p. 1346). Estos instrumentos producen ensamblajes socio-técnicos, considerando que las intervenciones psicosociales de profesionales y técnicos de OCAs no están determinadas linealmente por elementos singulares, sino que son el producto de redes conformadas por factores sociales y técnicos (Estalella, 2005), que no tienen una distinción a priori entre ellos. Así, este artículo se enfoca en el análisis de los ensamblajes socio-técnicos que modulan las intervenciones psicosociales que realizan profesionales y técnicos de las OCAs.

Discursos hegemónicos sobre la infancia y su protección

Con la ratificación de la Convención de Derechos del Niño en Chile (Ministerio de Relaciones Exteriores, 1990), se ha producido un interés por la infancia expresado en diferentes formas. Se puede observar el desarrollo de una serie de normas y reformas con el objetivo de “proteger la infancia” en virtud de ésta (Juretic, & Fuenzalida, 2015). Sin embargo, la sola existencia de una Convención diferenciada de la Declaración de Derechos Humanos hace suponer que el estatuto de la infancia es diferente la condición de “todos los seres humanos” declarado en la convención de 1948 (Rojas Navarro, 2017). Esto implica que el sujeto de la infancia es diferente al sujeto de la adultez, no solo en términos de desarrollo, sino que también sus derechos y libertades deben ser pensados y vigilados de una forma distinta a las de personas adultas (Lee, 2001).

Desde los discursos hegemónicos de la psicología el sujeto de la infancia es considerado como un sujeto en transición, que carece de unidad a través del tiempo, y que está en permanente re-elaboración (Rojas Navarro, 2017). Según sostienen autores/as como James y James (2004) y Lee (2001), esta visión del sujeto niño/a como sujeto carente proviene de una comparación con el sujeto

del mundo adulto: niños/as son comprendidas como sujetos inestables e incompletos, dependientes de las acciones que provienen del mundo adulto (Burman, 1994, 2011; Lee, 2001). Aunque desde el contexto académico ha existido una fuerte crítica a estas posiciones, lo cierto es que la aproximación estatal a la infancia está permeada por estos discursos. En ellos se conciben modelos lineales del desarrollo, bajo una racionalidad clásica como reflejo de la racionalización del Estado moderno (Burman, 1994). Ésta considera de forma casi exclusiva la dimensión psíquica individual, sin insertarla en procesos gubernamentales que producen consecuencias en otras dimensiones igualmente relevantes de los/as niños/as (Burman, 1994; Donzelot, 1998). El diseño de una política pública para la protección de la infancia utiliza una comprensión de ésta como sujeto que no forma una parte afectante del tejido social, sino como objeto que debe ser protegido desde el mundo adulto (Juretic, & Fuenzalida, 2015; Rojas Navarro, 2017).

Gubernamentalidad, infancia y familia en Chile

Con los cambios en la política de protección a la infancia del año 2006 en adelante en Chile, la familia ha cobrado una importancia fundamental al momento de diseñar y ejecutar las intervenciones para la protección del niño/a (Rojas Navarro, 2017). Este cambio estratégico sigue la línea de lo planteado por Donzelot (1998), donde la familia ocupa una posición neurálgica en Occidente siendo un objeto de interrogación permanente (Donzelot, 1998). Durante el Siglo XVIII la familia pasa de ser una unidad modelo que reproducía un orden político, ético y valórico establecido a una unidad que, hasta hoy y en provecho de lo social, se transforma en el organismo regulador de un conjunto de prácticas de vigilancia y transformación de sus miembros. Lo anterior implica que la familia es sujeto de gobierno, porque para haber vigilancia y regulación, debe haber una distribución interna de poderes. Mas es al mismo tiempo objeto de gobierno, en tanto que la familia también está sometida a redes de dependencia y no puede ser ni será una unidad de organización que esté sobre el Estado (Donzelot, 1998). Esta relación de dependencia de la familia al Estado permite el despliegue de agentes que tienen la función de vigilar y regular a las familias que son incapaces de hacer lo propio con sus miembros.

El despliegue de estas estrategias entra en lo que Foucault (1989) llamó gubernamentalidad: el conjunto de actividades que tienen por objetivo conducir a los individuos, situándolos bajo la autoridad de un sujeto responsable. La gubernamentalidad se constituye como “el sentido amplio de técnicas y procedimientos para dirigir el comportamiento humano. Gobierno de los niños, gobierno de las almas y de las conciencias, gobierno del hogar, del Estado o de sí mismo” (Foucault,

1989, p. 82). Esto introduce un cambio en la comprensión de los mecanismos de control de la población; una migración de las estrategias represivas hacia una disposición de los sujetos y los objetos que habitan un territorio. El problema del Estado moderno es un problema táctico: disponer de forma adecuada de los sujetos y objetos que habitan un territorio, para conducir de buena forma al Estado. “No se trata de imponer una ley a los hombres, se trata de disponer las cosas, es decir de utilizar tácticas más que leyes” (Foucault, 1989, p. 201). Bajo este mecanismo el Estado troca la soberanía por el gobierno, pasa de la defensa de las cosas por sí mismas a la dirección y disposición de las personas y cosas que habitan un mismo territorio, para los fines que el Estado determine para el bien común.

Para gobernar es necesario entender la continuidad entre los tres campos a gobernar: el gobierno del individuo, el gobierno de la familia y el gobierno del Estado (Foucault, 1989). Estos tres campos tienen una continuidad ascendente y descendente. La primera implica que no se puede gobernar el Estado sin asegurar previamente el gobierno de las familias o el gobierno de sí mismo. La segunda comprende la necesidad primero del gobierno del Estado, para asegurar el gobierno de la familia y del individuo (Foucault, 1989). Entendiendo que el gobierno no es la institución en sí, sino la actividad de gobernar el comportamiento (Argüello Castañón, 2015), el gobierno de la familia es el elemento articulador que permitirá la modulación de la conducta de los individuos (Gordon, 1991).

¿Qué familias son gobernadas? ¿Por qué motivos y con qué fines? La gubernamentalidad percibe en el Estado la única institución responsable, desplegando actores, agentes y disposiciones que permitan el gobierno de la familia (Argüello Castañón, 2015; Donzelot, 1998). Dispositivos como el médico de familia, o programas de protección a la infancia y la familia, aparecen precisamente como tácticas gubernamentales para la vigilancia y regulación (Donzelot, 1998). Producto de la focalización del gasto del Estado solo algunas familias son objeto de estas prácticas, y se atiende a aquellas que no logran regular las conductas de sus propios integrantes y se apartan de los fines del Estado. Las tácticas desplegadas involucran una serie de sujetos (interventores/as) y objetos (regulaciones, disposiciones físicas, elementos burocráticos, etc.) que tienen la capacidad de mediar y afectar la experiencia de los diferentes sujetos involucrados. Estos sujetos y objetos funcionan por su capacidad de agencia, definida como cualquier elemento -humano o no- capaz de realizar o sufrir un acto (Greimas, & Courtés, 1982).

Para Burman (1994) este proceso de racionalización se entiende paralelamente como “un mecanismo psíquico de defensa contra la ansiedad, es decir el proceso por el cual al desarrollo de una acción se le otorgan ex post facto unas razones que no solamente lo justifican, sino que ocultan sus verdaderas motivaciones” (p. 33), subrayando el papel de los afectos. Así, lo que sucede en una táctica gubernamental sobre las familias, es el despliegue de redes producidas a partir de los sujetos y objetos interventores en conexión con los sujetos y objetos intervenidos. De esta manera se transita de un análisis del poder sobre un actor específico, a los diferentes procesos y técnicas de gobierno (Argüello Castañón, 2015). Las estrategias de gubernamentalidad no solo operan sobre el niño o la niña intervenida, sino que también sobre el/la interventor/a como otro sujeto a gobernar, De ahí que este análisis también debe dirigirse a las prácticas de intervención, y los diferentes sujetos y objetos que en ésta se implican.

NMP, instrumentos mediacionales y el gobierno de sí

Fardella et al. (2016) han descrito cómo los instrumentos de gestión que vienen de la mano con la aparición del NMP han permeado diferentes campos del quehacer público, incluyendo el nivel de las políticas sociales, determinando parcialmente las formas en que estas se implementan y se llevan a cabo en el espacio local.

Hay dos características del NMP relevantes de destacar para efectos de éste artículo. La primera de ellas es el énfasis que se pone en la responsabilidad individual en el marco de la ejecución concreta de la política pública (Fardella et al., 2016), mostrando cómo en esta forma de gestionar el trabajo público aparecen instrumentos de rendición de cuentas de los/as diferentes operadores/as de la política pública. La segunda característica es la necesidad de producir evidencia empírica cuantitativa mediante diferentes instrumentos mediacionales, que tiene como propósito evaluar el desempeño de la figura del/a operador/a público/a como un “operador/a efectivo/a” que cumple metas cuantitativas sistematizadas en indicadores concretos (Soto et al., 2016).

La combinación de ambos elementos opera y modula la subjetividad del operador público, como este “conjunto de operaciones” que permiten al individuo gobernarse a sí mismo, al mismo tiempo que pretende gobernar al otro. En este sentido los instrumentos desplegados en el marco del NMP no solo funcionan como productores de evidencia o como evaluadores de la efectividad, funcionan principalmente como productores de subjetividad (Foucault, 1984).

La experiencia: entre instrumentos mediacionales y la gubernamentalidad

No es posible hacer un recorrido sencillo, en términos causales, de las experiencias de protección de la infancia. Al recapitular los elementos considerados anteriormente en este artículo, es posible definir al menos tres problemas al respecto: El primero es el problema de los contextos de poli-demanda institucional, el cual produce tránsitos complejos de los sujetos y de los objetos técnicos implicados. Segundo, al responder SENAME a la racionalidad clásica del Estado (Burman, 1994; Donzelot, 1998), los modelos de desarrollo de la infancia sobre los cuales se edifica la política e intervención de SENAME, están basados en una concepción reduccionista de la infancia, marcada por modelos de desarrollo lineales y reducidos al enfoque biopsicosocial. Tercero, hemos de considerar también en esta red de relaciones, el papel que la protección de la infancia tiene en las estrategias gubernamentales, principalmente mediante la instrumentalización de la familia y los dispositivos para gobernar. Un abordaje adecuado del problema de la protección de la infancia, debe considerar estos diferentes elementos como partes de una red compleja. Los efectos de estas redes no son evidentes ni fáciles de distinguir sino que, como señala Joan Scott (1991), quedan sedimentados en la experiencia de los sujetos. La noción de experiencia permite tomar las interpretaciones de los sujetos en relación a su historia vivida, a la luz de diferentes categorías de representación y análisis. La experiencia de los diferentes sujetos que ejecutan las intervenciones diseñadas desde el modelo y la política de SENAME, puede ser un lugar privilegiado para el análisis de este entramado complejo, en la medida que en ella residen sedimentos y condensaciones de ésta.

Metodología

Los resultados que se presentan en este artículo pertenecen a una serie de ocho entrevistas semi-estructuradas, que forman parte de un proyecto mayor de dos años que tiene un diseño etnográfico para dar cuenta de los puntos de vista internos y externos al problema de investigación (Murillo, 2010). Por otro lado, el proyecto contempla el uso del estudio de caso como estrategia para la confección muestral, en tanto está recomendado para aquellas investigaciones orientadas a la comprensión de fenómenos y al desarrollo de teorías, por sobre aquellas que pretenden generalizar sus resultados a grupos o poblaciones (Kohlbacher, 2006). Este proyecto se dirige hacia la primera opción.

Para efectos de la investigación por caso se entiende un proyecto de intervención que cumpla con los siguientes

criterios de inclusión: Primero, debe ser un proyecto SENAME licitado, adjudicado y en ejecución al momento del trabajo de campo, por alguna de las instituciones integrantes de su red de colaboradores declaradas en la página web del Servicio. Segundo, dada la necesidad de comprender el papel del Poder Judicial y sus efectos en la intervención que realizan los profesionales del programa, será que dentro de las modalidades de ingreso al programa SENAME se encuentre el ingreso por medida cautelar u otra figura legal que emane desde Tribunales de Familia de Chile. Dado que el objeto de investigación son las intervenciones psicosociales e interdisciplinarias al interior de los programas, será un criterio de exclusión aquellos programas que no contraten equipos psicosociales o interdisciplinarios en su defecto. No es posible dar datos adicionales sobre el caso seleccionado, dado que se han anonimizado los datos sobre el programa, sus trabajadores/as y los casos sobre los que se comentan como parte de los compromisos adquiridos con la institución con la cual se ha trabajado, en el consentimiento informado institucional.

Estrategias de levantamiento de información

Para este artículo se utilizaron una serie de ocho entrevistas que fueron realizadas con las triadas psicosociales del programa FAE. Estas son cuatro triadas compuestas por un/a psicólogo/a, un/a trabajador/a social y un/a técnico/a social. Con cada triada se realizaron dos entrevistas, la primera entrevista fue de carácter semi-estructurado y tenía por objetivo conocer las principales características del trabajo desarrollado por las triadas, tanto en sus aspectos administrativos como técnicos y de intervención. La segunda entrevista consistió en el relato de un caso escogido por la triada, con la única instrucción de elegir un caso que haya sido significativo para el equipo, con la presentación de sus respectivos informes de evaluación, fichas, resoluciones judiciales, entre otros documentos, con el objetivo sacar a la luz las diferentes mediaciones e instrumentos involucrados para reproducir artificialmente, como señalan Latour, & Zadunaisky (2008), el estado en el que nacen y se aplican estos dispositivos. Todas las entrevistas fueron registradas en audio y video, para luego ser transcritas de manera ad-verbatim. Asimismo las entrevistas que forman parte de este artículo fueron realizadas en las dependencias del programa FAE entre los meses de octubre de 2016 y enero de 2017. Por los motivos de confidencialidad indicados en el párrafo anterior, no es posible identificar elementos específicos ni del programa, ni de los equipos que lo componen.

Análisis de los datos

Como estrategia principal se utilizó el análisis de contenido, de carácter cualitativo e interpretativo,

permitiendo seleccionar y organizar el material relevante para la investigación en sus niveles explícitos, formales y latentes (Kohlbacher, 2006).

Se utilizó una estrategia de codificación inductiva que permite producir las categorías de análisis a partir del material propio de las tríadas que emerge en las entrevistas y relatos de casos: “la categorización inductiva favorece el desarrollo de procesos interpretativos por parte de las personas investigadoras, mediante la lectura y la revisión del material” (Mora-Malo, Schöngut-Grollmus, & Pujal i Llombart, 2017).

Aspectos éticos

Para garantizar los principios de beneficencia y no maleficencia descritos en el Informe Belmont (Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos, 1979), se firmaron dos consentimientos informados, uno con la institución y otro firmado con los/as diferentes participantes, para convenir los términos de la participación del equipo investigador en el programa, estableciendo diferentes medidas para garantizar la anonimidad de los/as participantes y los casos de los que se hable, así como también no interferir de forma negativa, protegiendo las intervenciones del programa y con otros agentes de su red. Como parte del consentimiento informado, todas las personas participantes aceptaron que los materiales de audio y video fueran revisados por el equipo de investigación, compuesto por el investigador principal y tres ayudantes de investigación, y guardados hasta un año después de la finalización del proyecto, por lo que serán eliminados en mayo de 2019. La idea es poder continuar analizando el material hasta un tiempo después de finalizado formalmente el proyecto, debido a la abundancia de información por un lado, y la reutilización de datos como forma de validez en la investigación cualitativa por el otro (Lather, 1986). Todo el material del proyecto se encuentra almacenado en un disco duro externo, al cual solo tiene acceso el investigador principal.

Por último, el proyecto completo ha sido enviado y aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Gabriela Mistral, institución que patrocinó y financió el proyecto.

Resultados

A partir del análisis de contenido he constituido dos categorías temáticas relevantes en la producción de intervenciones psicosociales, desde la experiencia de los/as profesionales y técnicos/as entrevistados/as. La primera de ellas hace referencia al papel que cumplen los

dispositivos de registro que se utilizan en el programa FAE en la planificación y gestión de las intervenciones desarrolladas en éste. La segunda categoría aborda el rol que juega en la producción de intervenciones el documento “Orientaciones Técnicas” (SENAME, 2015a) el cual “tiene por objeto definir los lineamientos y requerimientos técnicos para el desarrollo de intervenciones del Programa Familias de Acogida Especializada” (SENAME, 2015a, p. 2).

Los dispositivos de registro en SENAME: sus funciones y sus efectos

Como parte de los convenios suscritos con SENAME al adjudicarse una licitación, las OCAs deben utilizar dispositivos de registro en las intervenciones que realizan. Algunas de las plataformas principales son SENAINFO, cuya función es de administración, gestión y evaluación de la red de atención (SENAME, 2015b), mientras que otra es la “carpeta de caso”: un archivero que contiene los registros de las intervenciones realizadas, informes enviados a tribunales y de pruebas psicológicas aplicadas, diferentes certificados del niño/a y su familia de acogida, entre otros documentos. En relación a estos dispositivos, se pueden reconocer al menos dos aspectos significativos para la producción de intervenciones psicosociales. El primero tiene relación con el tránsito de la información de cada caso que ingresa al programa. Al ser el programa FAE considerado un programa de alta complejidad debido a que los/as niños y niñas que ingresan han sido víctimas de vulneraciones graves (SENAME, 2015a), los/as entrevistados/as perciben como frecuente que estos mismos/as niños/as hayan estado en otros programas de la red SENAME anteriormente. SENAINFO permite hacer un seguimiento de los ingresos y egresos de los/as niños/as en los programas de la red, sin embargo no permite ver el detalle de las intervenciones:

Trabajador/a social: *‘Por el histórico de SENAINFO, aparece, el código del niño está asociado a todos los programas donde ha asistido, la fecha de ingreso y la fecha de egreso. Entonces ahí nosotros podemos saber en todos los programas que el niño ha participado.’*

Entrevistadora: *‘¿Y te sale solamente que estuvo en X intervención o puedes ver el detalle también en SENAINFO?’*

Trabajador/a social: *‘No, no puedes ver el detalle como de las intervenciones que realizaron, lo único que ves es fecha de ingreso, fecha de egreso, y el egreso si fue por administrativo, por cumplimiento de objetivos, eso.’*

Psicólogo/a: *‘Lo que si se podría hacer en su minuto, si se necesita la información, obviamente en la mayoría de los casos si se necesita, nos comunicamos con los dispositivos que atendieron a los niños y solicitamos los informes y el proceso que llevaron para atrás.’ (Tríada 1, Entrevista 1).*

Sin embargo, la inexistencia de canales formales de comunicación dentro de la red SENAME hace que los/as operadores/as de los programas busquen alternativas para la recolección de información: contacto directo con otros/as profesionales y técnicos/as o la plataforma SITFA, dependiente del Poder Judicial, son algunas de ellas:

Trabajador/a social: *'Es difícil, la técnico es la que se encarga de eso. Cuando ve que hay DAM, o sea evaluaciones por el DAM, ella se encarga de llamar a los DAM, y muchas veces por temas de licitaciones, los programas se van perdiendo, entonces, o la profesional que atendía el caso ya no está, o las carpetas y la información ya no están. Sí no tenemos el SITFA, que es donde está la información y todo eso, nos atrasamos más en tener la información. Entonces hay varias dificultades.'*

Entrevistadora: *'¿Cuáles son esas dificultades?'*

Trabajador/a social: *'El tema, por ejemplo, rotación de profesionales que ya no están, entonces ya no, no pueden tener entrevistas con eso, el tema de los programas que se licitan, entonces el programa que salía ahí, ya no está, sino que hay otro, y ahí la información se va perdiendo ya...'* (Triada 1, entrevista 1).

Estas pérdidas de información, cuando se producen, tienen efectos negativos en dos niveles, donde el primero de ellos es en la intervención misma:

Trabajador/a social: *'teníamos que volver indagar para de cierto modo, algo más concreto que una opinión. Desde ahí se generaban problemas con la familia a mí ya me evaluaron ¿Dónde está? ¿Por qué de nuevo? Entonces de cierto modo era poner la cara de nuevo y que se entendía porque hay casos de más de tres años en FAE'* (Triada 3, entrevista 1).

El segundo nivel de impacto es en la calidad de la intervención que niños/as reciben: la falta de información puede provocar la pérdida de acceso a prestaciones externas al programa pero relevantes para los/as niños/as como representación jurídica o terapia reparatoria por ejemplo:

Trabajador/a social: *'pero en realidad, y con lo que nos cuenta la cuidadora, que la niña no fue atendida. Fue una o dos veces, porque le quedaba demasiado lejos. Hicieron el traspaso al COSAM, y creo que ahí se perdió. Nunca llegó la derivación de tribunales y la niña nunca tuvo reparación'* (Triada 1, entrevista 2).

La segunda cuestión relevante en torno a los dispositivos de registro refiere a una ideología de la cuantificación que privilegiada por SENAINFO. OCAs deben competir por adjudicarse una licitación con proyectos que deben incluir, entre otra información, la cantidad de contactos

con los/as usuarios/as del programa en las fases diagnósticas, de intervención y de egreso.

Entrevistadora: *'¿logran cumplir con los objetivos que se proponen desde las orientaciones técnicas o no?'*

Psicólogo/a: *'desde el número sí. Es decir, si como de cierto modo, desde orientaciones hay cierta cantidad, ciertas sesiones, ya se cumplen pero al momento. Siento que importa más la cantidad que la calidad, y creo que desde ahí debería ser al revés, entonces de repente no se po', incluso me faltó intervenir este caso y a lo mejor no tuvimos sesiones con el niño pero sí con el adulto porque fue el mes donde el adulto necesitaba más intervenciones, y que tiene que ver con la situación puntual de ese caso o al revés, el papá no estaba y no lo pudimos ver y atendimos al niño y en cierto modo chuta ya a última hora ver que este adulto venga para poder tener la intervención y poder hacer algo, entonces desde ahí se da más importancia en el número más que en la calidad. Además tiene metas altísimas y súper poco realistas, donde solo consigue con eso, que los programas mientan o maquillen los datos, entonces se propone que el 60% de los niños, mantiene una buena relación con sus padres... y probablemente sea al revés, y de verdad. Yo fui directora de programa muchas veces, años y te piden que maquillen, ya pero intérpreto... si en realidad si participa... porque tú fuiste una vez y hablaste entonces ya po' participaste.'* (Triada 3, entrevista 1).

Esta ideología de la cuantificación, manifestada en la importancia de las metas, tiene como origen que el pago de las subvenciones está sujeto al cumplimiento estricto del proyecto de licitación, con poco margen de maniobra para lidiar con procesos no contemplados en ésta. La responsabilidad del cumplimiento de las metas está puesto sobre los/as operadores/as y no sobre el programa o la institución, siendo responsables las tríadas psicosociales de cumplir con la cantidad de visitas requeridas y sus registros.

Psicólogo/a: *'Acá nosotros tenemos que lidiar también con eso, y muchas veces yo, me hago cargo de esto, es mi opinión, siento que se pierde muchas veces el objetivo general supuestamente que había, ehh, porque también empiezan a cumplir demandas de otro ente o dispositivos del sistema.'*

Trabajador/a social: *'había una paradoja en intervención, o sea estamos nosotros acá, tratando de cumplir con las familias, pero también tenemos que cumplir con los organizamos de arriba, y ahí estamos lidiando constantemente en esto.'* (Triada 1, entrevista 1).

Psicólogo/a: *'siempre hay conflicto relacionado con roles o con lo que sea y vamos a la dirección a plantear eso y la respuesta de vuelta es una pregunta (risas) ¿cuál es la solución que tienen ustedes? entonces como que se nos devuelve la pelota, eso como una constante.'* (Triada 3, entrevista 1).

Los dispositivos de registros ocupan gran parte del tiempo de los/as diferentes operadores/as del programa, donde incluso algunos/as deben dedicar su jornada completa a la revisión y mantención de éstos, afectando negativamente la percepción de psicólogos/as, trabajadores/as sociales y técnicos sociales en relación a su capacidad de trabajar e intervenir positivamente en casos complejos.

Orientaciones técnicas y el proyecto de licitación

Las acciones de la OCA quedan delimitadas por dos documentos; las orientaciones técnicas, un documento elaborado por SENAME (2015a) para definir los requerimientos técnicos de los programas, y el proyecto de licitación, un documento elaborado por la OCA para concursar en la licitación, y que en caso de ser adjudicada se convierte en un instrumento de rendición de cuentas para el programa, en tanto no solo fija el tipo y la cantidad de intervenciones que se deben realizar, sino también el criterio de evaluación para el programa por parte de SENAME.

En primer lugar estos documentos fijan protocolos de atención que demandan un número mínimo de intervenciones a realizar, con metas mensuales que los/as operadores/as del programa deben cumplir:

Técnico social: *‘O sea... nosotros como mínimo tenemos que siete intervenciones con la familia mensuales. Como mínimo. Por caso.’*

Entrevistadora: *‘estamos hablando de una y media a la semana por lo menos.’*

Técnico social: *‘incluso los casos nuevos por ejemplo se pide que sean visitas semanales y además atenciones semanales acá. Entonces estás visualizando súper seguido a la familia.’* (Triada 2, entrevista 2).

Asimismo existen protocolos que fijan flujos de atención y determinan la cantidad y tipo de intervenciones que han de hacerse:

Psicólogo/a: *‘son las que, son las reuniones, la primera de la etapa, son la evaluación psicológica la madre y el padre, cuando es posible, del niño y de los cuidadores. Después de eso se hace el diseño del plan de intervención, luego la etapa de intervención, donde hay un mínimo de dos intervenciones directas en el caso con los niños, y luego el plan de pre egreso... y eso sería, intervenciones directas entonces, evaluación psicológica, elaboración de informes al tribunal de familia, informe de idoneidad integra, asistencia a la audiencia (risas) ¿qué más?’* (Triada 2, entrevista 1).

Estos protocolos son vividos por parte de los/as operadores/as del programa como una forma explícita de

regulación y gestión del tiempo que se debe destinar a cada acción según la etapa de intervención correspondiente.

Psicólogo/a: (sobre los usos de los protocolos) *‘o sea, para los tiempos, primero para los tiempos, para regular los tiempos, eeh... los plazos, eehm... y también, bueno de una u otra manera, para saber con quién trabajar y qué aspectos sí hay que trabajar con algunas personas y con otras no (...) pero yo creo que por ahí más o menos nos regula, hasta el momento es lo que siento yo, del tiempo que llevo acá, más tema de tiempo, de los formatos de los informes y de los objetivos generales, generales de trabajar con padres, con los cuidadores y con los niños, y los objetivos particulares, esos van saliendo en el proceso.’* (Triada 2, entrevista 2).

Trabajador/a social: *‘Si, las orientaciones técnicas es sumamente relevante para entender un poco, como el flujograma de todo lo que, de todas las intervenciones, de todos los procesos que uno debiera hacer como profesional y de lo que se espera también desde la intervención. En ese sentido te da como un esquema al trabajo’* (Triada 2, entrevista 1).

Por otro lado, los protocolos dictados por las orientaciones técnicas y el proyecto del programa fijan también instrumentos específicos para la evaluación de las familias de acogida, las familias de origen y su idoneidad para asumir los cuidados personales de niños y niñas del programa. En particular resalta un instrumento llamado NCFAS que evalúa la estructura ecológica del funcionamiento familiar (Valencia y Gómez, 2010). Éste se toma como línea de base para hacer diagnósticos familiares de ingreso, y como indicador principal para comenzar al proceso de egreso. Pero como instrumento principal de evaluación, se percibe como insuficiente por quienes deben aplicarlo, al respecto:

Trabajador/a social: *‘A mí me ha pasado varias veces, que en el NCFAS he querido detallar otras cosas en el informe que siento que es importante, pero al momento de revisión me dicen eso no está acorde a lo que dice el NCFAS y yo siento que eso era importante ponerlo y explicarlo, no sé, el NCFAS te dice, uno no puede poner el estilo de crianza de la señora, que es sobreprotectora. No puedo utilizar ese lenguaje ahí porque no calza con el tema del NCFAS, pero eso es algo súper importante que hay que trabajarlo con la cuidadora, entonces por lo general es como que se trabaja pero no hay nada que esté ahí detallado en el informe, se trabaja aparte, pero no está detallado ahí.’* (Triada 2, entrevista 2).

Pese a que las orientaciones técnicas específicamente indican que deben incluirse las expectativas y demandas de los diferentes actores involucrados en el proceso (SENAME, 2015a), los instrumentos que propone—en su afán de objetivar y

transparentar la intervención- terminan por tensionar a los/as operadores/as de los programas cuando intentan incorporar las subjetividades producidas en la intervención.

Discusión y Conclusión

Los instrumentos de gestión como forma de gobierno

Uno de los supuestos centrales que hemos utilizado tanto en el proyecto completo como en este artículo, tiene que ver con la relación del NMP como lógica de Estado y desde ahí, como estrategia de gobierno. De allí la necesidad de hacer un trabajo que identifique y describa las prácticas técnicas y materiales que desde el Estado se implementan, como gobierno. Entonces, a partir de los resultados del análisis es posible pensar algunas reflexiones en torno la introducción de algunos instrumentos mediacionales que se han presentado en el punto anterior, como parte de esta lógica.

En primer lugar los ensamblajes socio-técnicos producidos por las interacciones entre los diferentes operadores/as e instrumentos, pueden funcionar como formas de gobierno de sí principalmente para los/as profesionales y técnicos de los programas: dejan una serie de operaciones como la forma de acción posible frente a los casos que se les presentan, constriñendo el marco de acción, regulando acciones divergentes cuando están en desacuerdo o tienen la percepción de que puede hacerse algo diferente. Es una encarnación particular de la lógica descendente de gubernamentalidad en Foucault (1989), donde el gobierno de las familias, pasa primero por el gobierno del vigilante del Estado –en este caso, el/la interventor/a del programa-, desplegando tecnologías e instrumentos técnicos materiales específicos: las evaluaciones, los informes, los sistemas electrónicos de información (SENAINFO, por ejemplo). Este último implica necesariamente la cuantificación de la información. La intervención producida es el producto de este ensamblaje, y pone un énfasis fundamental en la cuantificación de las intervenciones como forma única de levantar información para la toma de decisiones.

Esto limita las posibilidades de realizar una acción que permita una protección efectiva de los niños y niñas vulnerados en sus derechos. Fardella et al. (2016) muestran efectos similares del NMP en el campo de la educación, señalando que el énfasis en la rendición de cuentas, como lo han nombrado, “resulta limitado, irrelevante y/o equivocado y la organización del trabajo que instalan estos instrumentos aparece como no pertinente, dificultando la acción que debiese definir al trabajo público” (p. 10)

Por otro lado, sumado a este énfasis en la cuantificación y en la rendición de cuentas como demanda de SENAME, cuando se consideran dos problemas adicionales: el énfasis en la privatización de los servicios de protección, y la falta de provisión de sistemas de comunicación entre las diferentes instancias de la red SENAME así como de coordinación intersectorial. Esto produce una fragmentación en el mundo del niño/a intervenido/a y sus familias, produciendo sobreintervenciones, saturación, y frustración por el lado de ellos/as, a partir de la percepción de los profesionales y técnicos que trabajan con ellos/as, y la duplicación de esfuerzos, recursos humanos y materiales por parte de quienes intervienen, haciendo de su acción menos disponible y menos efectiva. Como plantean Contreras, Rojas y Contreras (2015) “se observa que el sujeto infanto-adolescente está mayoritariamente fragmentado en virtud de los sectores que lo abordan, lo que obstaculiza una adecuada coordinación de las intervenciones desde las distintas áreas” (p. 98).

Por último, es posible decir que la adopción de un sistema de protección privatizado y que pone una ideología de la cuantificación, la consecución de metas y la rendición de cuentas como objetivos principales, no solo produce intervenciones como las recientemente descritas y con los efectos descritos en la literatura revisada. La adopción del NMP como sistema de gestión no se trata, finalmente, de adoptar modelos supuestamente más eficientes, sino de instalar diferentes mecánicas y técnicas de gobierno, tanto de las familias que participan de los programas así como también de sus operadores/as. En su foco en la eficacia y la eficiencia como objetivo en sí mismo, el rescate del mundo de la infancia, y particularmente de la infancia vulnerada termina por fallar. Parte de este fracaso se evidencia en la adaptación que hace de la infancia el mundo adulto: ignora sus demandas, sus expectativas, sus contextos. Incorporar a niños y niñas al tejido social, y en este caso particular considerar su subjetividad y agencia, es parte fundamental de una intervención efectiva. Vergara, Peña, Chávez y Vergara (2015) señalan:

es preciso tomar en cuenta su capacidad de tomar decisiones y delinear sus modos de vida. Se trata, entonces, de modalidades de acción política cambiantes y subrepticias, que operan más por el enfrentamiento de lógicas de acción que por la confrontación directa de fuerzas con el mundo adulto (p. 63).

Cualquier sistema efectivo de protección a la infancia debe considerar una ética de gestión que, a diferencia del NMP, responsabilice al Estado por sobre los individuos, que tenga una red efectiva, comunicada y coordinada, pero que también considere al niño/a como un sujeto y

no un objeto de intervención: con contexto, con subjetividad, con agencia, pero sobre todo, con capacidad de tomar decisiones respecto a su propia vida en un espacio y lugar que produzca condiciones para hacer eso posible, especialmente cuando los hechos de vulneración les han negado esta posibilidad. Asimismo, los modelos e instrumentos de gestión que se despliegan desde SENAME con la lógica del NMP, funcionan –a juicio y percepción de los/as profesionales y técnicos que han participado en este artículo– más como una instancia de fiscalización y contraloría, que como una colaboración entre actores públicos y privados.

Históricamente son las instituciones privadas quienes han sido las principales protagonistas de la protección de la infancia: instituciones religiosas, de caridad, y sanitarias (Rojas Flores, 2010). Si la política pública sobre la infancia pretende rescatar la tradición de los organismos privados en la protección de la infancia, en el sentido de las competencias, saberes y conocimientos adquiridos históricamente, es una posibilidad completamente coherente, sin embargo SENAME no puede establecerse como un organismo fiscalizador o de rendición de cuentas. La modificación de sus propósitos, de sus mecanismos de intervención, y de su enfoque de trabajo con sus OCAs deben dar paso a prácticas de colaboración –y no de fiscalización– público/privada, para ejercer una protección de niños y niñas transformadora.

Referencias

- B Albert, C. (2016, mayo 19). Hogares de menores: acta del Poder Judicial revela la incompetencia del SENAME. *CIPER*. Disponible en <http://ciperchile.cl/2016/05/19/hogares-de-menores-acta-del-poder-judicial-revela-la-incompetencia-del-sename/>
- Álvarez, J. (1994). La experiencia neoliberal en la atención de menores en riesgo social. En F. Pilotti (ed.), *Infancia en riesgo social y políticas sociales en Chile. Desarrollo y perspectivas del Servicio Nacional de Menores y su relación con las políticas sociales, la sociedad civil y el marco jurídico* (pp. 263-301). Montevideo, Uruguay: Instituto Interamericano del Niño.
- Andrade, C., & Arancibia, S. (2010). Chile: interacción Estado-sociedad civil en las políticas de infancia. *Revista CEPAL*. Disponible en <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/11410>
- Argüello Castañón, J. (2015). La noción de gubernamentalidad de Foucault para analizar los derechos humanos. *Cotidiano*, 194, 79-88.
- Avagliano, A. (2009). *Informe final: Proyecto EVA - Estudios de gastos de las líneas de acción centros residenciales, programas de familias de acogida y programas de protección especializada, específicamente de explotación sexual comercial infantil*. Santiago, Chile: Fundación León Bloy.
- Bijker, W. (1995). *Of bicycles, bakelites and bulbs: Towards a Theory of Sociotechnical Change*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Burman, E. (1994). *La deconstrucción de la psicología evolutiva*. Madrid, España: Visor.
- Burman, E. (2012). Deconstructing neoliberal childhood: Towards a feminist antipsychological approach. *Childhood*, 19(4), 423-438.
- Comisión de Familia. (2013). *Informe Jeldres*. Santiago, Chile: Cámara de Diputados de Chile.
- Contreras, J. I., Rojas, V., & Contreras, L. (2015). Análisis de programas relacionados con la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena. *Psicoperspectivas*, 14(1), 89-102.
- De la Barra, M. (2009). Epidemiología de trastornos psiquiátricos en niños y adolescentes: Estudios de prevalencia. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 47(4), 303-314.
- De Vries, J. (2010). Is New Public Management really dead? *OECD Journal on Budgeting*, 10(1), 87-91.
- Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos. (1979). Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación. Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Disponible en <http://www.unizar.es/deproyecto/programastp/BioDocumenta/InformeBelmont.pdf>
- Donzelot, J. (1998). *La policía de las familias*. J. Vázquez, & U. Larraceleta (trads.), 2a ed. Valencia, España: Pre-textos.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2005). New Public Management is dead -long live digital-era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Estalella, A. (2005). Filtrado colaborativo: La dimensión sociotécnica de una comunidad virtual. *UOC Papers. Revista Sobre la Sociedad del Conocimiento*, 1, 3.
- Fardella, C., Sisto, V., Morales, K., Rivera, G., & Soto, A. (2016). Identidades laborales y ética del trabajo público en tiempos de rendición de cuentas. *Psykhé*, 25(2), 1-11. <https://doi.org/10.7764/psykhe.25.2.789>
- Foucault, M. (1989). La <<gubernamentalidad>>. En Á. Gabilondo (trad.), *Estética, ética y hermenéutica. Obras completas III*. Barcelona, España: Paidós.
- Greimas, A. J., & Courtés, J. (1982). *Semiótica*. Madrid, España: Ediciones Cátedra.

- James, A., & James, A. (2004). *Constructing childhood: theory, policy and social practice*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Juretic, J., & Fuenzalida, J. (2015). Diseño Institucional de un nuevo sistema de Protección Integral de la Infancia y Adolescencia en Chile: Principios y componentes esenciales. *Serie Sistemas Públicos*, 11, 3-22.
- Kohlbacher, F. (2006). The use of qualitative content analysis in case study research. En *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* (Vol. 7). Disponible en <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/75>
- Lather, P. (1986). Issues of validity in openly ideological research: between a rock and a soft place. *Interchange*, 17(4), 14-35.
- Latour, B., & Zadunaisky, G. (2008). *Reensamblar lo social: una introducción a la teoría del actor-red*. Buenos Aires, Argentina: Manantial.
- Lee, N. (2001). *Childhood and society: growing up in an age of uncertainty*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Miller, P., & O'Leary, T. (2007). Mediating instruments and making markets: Capital budgeting, science and the economy. *Accounting, Organizations and Society*, 32(7-8), 701-734. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2007.02.003>
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. (1990, septiembre 27). *Decreto N° 830. Promulgación Convención de los Derechos del Niño*. Disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idYinNorma=15824>
- Mora-Malo, E., Schöngut-Grollmus, N., & Pujal i Llombart, N. (2017). Fibromialgia, desigualdad social y género. Estudio cualitativo sobre transformación del malestar corporal en malestar psicosocial. *Duazary: Revista Internacional de Ciencias de la Salud* 14,(1), 70-78. <http://dx.doi.org/10.21676/2389783X.1745>
- Murillo, J. (2010). La investigación etnográfica. Documento Interno de Trabajo - Universidad Autónoma de Madrid.
- Pilotti, F. (ed.). (1994). *Infancia en riesgo social y políticas sociales en Chile. Desarrollo y perspectivas del Servicio Nacional de Menores y su relación con las políticas sociales, la sociedad civil y el marco jurídico*. Montevideo, Uruguay: Instituto Interamericano del Niño.
- Rojas Flores, J. (2010). *Historia de la Infancia en el Chile Republicano: 1810-2010*. Santiago, Chile: Ocho libros.
- Rojas Navarro, S. (2017). Salud mental e infancia en Chile: Desde la oferta pública a la invisibilización de la infancia actual. En G. Cottin, M. González, B. Mella, C. Mella, & M. I. Arteaga (eds.), *Ideas desde UK* (pp. 328-340). Londres, UK: Red de Investigadores y Estudiantes Chilenos en UK. Disponible en <http://ideasdesderu.cl/el-libro/>
- Scott, J. (1991). The Evidence of Experience. *Critical Inquiry*, 17(4), 773-797.
- SENAME. (2015a). *Orientación Técnica: Programa Familias de Acogida Especializada con Programa de Protección Especializado FAE/PRO*. Documento Interno de Trabajo - Servicio Nacional de Menores. Santiago, Chile: SENAME
- SENAME. (2015b). *Instructivo: registro de causales de ingreso en SENAINFO*. Documento Interno de Trabajo - Servicio Nacional de Menores. Santiago, Chile, SENAME.
- SENAME. (2016). Oferta de protección. Disponible en <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=12>
- Sisto, V., & Zelaya, V. (2013). La etnografía de dispositivos como herramienta de análisis y el estudio del managerialismo como práctica local. *Universitas Psychologica*, 12(4). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY12-4.edha>
- Soto, A., Mera Adasme, J. M., Nuñez, C. G., Sisto, V., & Fardella, C. (2016). Entre la efectividad y los afectos: nuevos docentes en tiempos de nuevo management público. *Athenea Digital*, 16(3), 3. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.1528>
- Tello, C. (2003). Niños, adolescentes y el sistema Chile Solidario: ¿Una oportunidad para constituir un nuevo actor estratégico de las políticas públicas en Chile? *Revista Derechos del Niño*, (2), 9-52.
- Valencia, E., & Gómez, E. (2010). Una escala de Evaluación Familiar Eco-Sistémica para programas sociales: Confiabilidad y validez de la NCFAS en población de alto riesgo psicosocial. *Psykhé (Santiago)*, 19(1), 89-103.
- Vergara, A., Peña, M., Chávez, P., & Vergara, E. (2015). Los niños como sujetos sociales: El aporte de los Nuevos Estudios Sociales de la infancia y el Análisis Crítico del Discurso. *Psicoperspectivas*, 14(1), 55-65. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol14-issue1-fulltext-544>
- Vicente, B., Saldivia, S., de la Barra, M., Kohn, R., Pihan, R., Valdivia, M., & Melipillan, R. (2012). Prevalence of child and adolescent mental disorders in Chile: a community epidemiological study. *Journal of Child Psychology and Psychiatry, and Allied Disciplines*, 53(10), 1026-1035.
- Yin, R. K. (2003). *Case study research, design and methods*, Vol.5. (3rd. ed). Thousand Oaks, CA: SAGE.