

# Producciones de violencia institucional en el Servicio Nacional de Menores (Chile)

Krisna Tolentino-Toro, Ph. D.<sup>a</sup>

Universidad SEK, Chile

✉ krisna.tolentino@usek.cl

## Resumen (analítico)

Para prevenir la violencia institucional en el sistema de protección a la niñez vulnerada en Chile, se buscó identificar aspectos que contribuyen a producir esta violencia a partir de quince entrevistas a profesionales que formaron parte de programas de protección ambulatorios de la red de organismos colaboradores del Servicio Nacional de Menores. Tras un diseño cualitativo-descriptivo y un análisis de contenido-categorial los resultados arrojaron tres dimensiones de producción: lógicas de intervención, esquema relacional y prácticas. Se discute que tales aspectos operan desde un entramado de producción complejo conformado por dimensiones y vivencias de y los efectos de violencia, alojados en el campo de la gestión-intervención y se relacionan con el paradigma de la nueva gestión pública que caracteriza el modelo de protección a la infancia.

## Palabras clave

Violencia institucional, protección de la infancia, política pública, nueva gestión pública.

## Tesauro

Tesauro de Ciencias Sociales de la Unesco y Scopus.

## Para citar este artículo

Tolentino-Toro, K. (2023). Producciones de violencia institucional en el Servicio Nacional de Menores (Chile). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 22(1), 1-33.  
<https://doi.org/10.11600/rllcsnj.22.1.5891>

## Historial

Recibido: 26.01.2023

Aceptado: 05.06.2023

Publicado: 15.12.2023

## Información artículo

Este artículo se deriva de la investigación «Condiciones de producción para la violencia institucional: miradas críticas de profesionales de la red de protección chilena a la infancia vulnerada», respaldada por la Universidad SEK Chile y desarrollada entre noviembre del 2016 y noviembre del 2021. **Área:** ciencias sociales. **Subárea:** psicología.

## Production of institutional violence in the National Children's Service (Chile)

### Abstract (analytical)

With the goal of promoting the prevention of institutional violence in the child protection system for vulnerable children in Chile, this study aimed to identify factors that contribute to the emergence of this type of violence. The author conducted fifteen interviews with staff from the outpatient protection programs implemented by the network of agencies that collaborate with the National Children's Service. Using a qualitative-descriptive design and a content-categorical analysis, the results identified three factors that produce institutional violence: intervention logics, relational framework and practices. The article discusses how these factors operate within a complex production structure that is defined by the dimensions, experiences and effects of violence. These factors are situated in the management-intervention field and associated with the of the New Public Management paradigm that characterizes Chile's current child protection model.

### Keywords

Institutional violence, child protection, public policy, New Public Management.

## Produções de Violência Institucional no Serviço Nacional de Menores (Chile)

### Resumo (analítico)


Com o objetivo de promover a prevenção da violência institucional no sistema de proteção à infância vulnerável no Chile, buscou-se identificar aspectos que contribuem para a produção desta violência a partir de quinze entrevistas com profissionais que fizeram parte dos programas de proteção ambulatoriais da rede de organizações colaboradoras do Serviço Nacional de Menores. Através de um desenho qualitativo-descritivo e uma análise de conteúdo-categorial, os resultados mostraram três dimensões de produção: lógicas de intervenção, esquema relacional e práticas. Discute-se que tais aspectos operam a partir de uma estrutura de produção complexa formada pelas dimensões, vivências e efeitos da violência, estando situados no campo da gestão-intervenção e relacionados com o paradigma da Nova Gestão Pública que caracteriza o modelo de proteção à infância.

### Palavras-chave

Violência institucional, proteção da infância, política pública, Nova Gestão Pública.

### Información autora

(a) Psicóloga, Universidad de Santiago de Chile. Psicoterapeuta sistémica para niñas, niños y adolescentes, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magíster en Investigación en Psicología Social y doctora en Psicología, Universidad Autónoma de Barcelona. Académica de la Escuela de Psicología, Universidad SEK, Chile.

 0000-0001-5349-5711. H5: 0. Correo electrónico: [krisna.tolentino@usek.cl](mailto:krisna.tolentino@usek.cl)

## Introducción

El Servicio Nacional de Menores (Sename), institución fundada en Chile durante la dictadura, estuvo a cargo de articular la red de protección de niñas y niños por vulneración de derechos desde 1979 hasta el 2022. El cese de estas funciones fue resultado de una larga trayectoria de denuncias que, iniciadas en el 2013 y sostenidas a lo largo de los años, revelaron cómo el organismo instruido por el Estado para proteger a la niñez fue lugar de diversas prácticas de violencia institucional. Maltrato, abuso sexual, explotación sexual infantil, internaciones prolongadas (Comisión de Familia, 2013; Unicef, 2013; Policía de Investigaciones [PDI], 2017; Servicio Nacional de Menores [Sename], 2014; Sename, 2017), torturas, abusos sistemáticos (Albert, 2016; Sename, 2017) y muerte (Sename, 2017) tuvieron cabida junto a las prácticas de protección bajo la operación de organismos supervisados por el Estado.

Informes provenientes de investigaciones realizadas por diferentes organismos nacionales e internacionales (Comisión de Familia, 2013; Instituto Nacional de Derechos Humanos [INDH], 2017; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017; Sename, 2014; Sename, 2017; Unicef, 2013;) evidenciaron la extendida normalización de la violencia institucional; así mismo, la naturalización de la precariedad con la que agentes de intervención implementaban la política de protección y la nula sistematización de insumos que permitieran comprender las condiciones que hacían posible la emergencia de esta violencia.

La polémica desatada en la opinión pública tras las denuncias de los informes (Comisión de Familia, 2013; INDH, 2017; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017; Sename, 2014; Sename, 2017), las investigaciones periodísticas (Albert, 2016; Jeldres, 2016) y la protesta ciudadana en contra del Sename tras el estallido social del 18 de octubre del 2019, pusieron en duda la capacidad de protección de la infancia por parte del organismo y del Estado. Y junto a las recomendaciones de los informes, que señalaron la urgencia de un rediseño para avanzar hacia una reconfiguración de la institucionalidad, se transfirió el área de protección del Sename al nuevo Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia, conocido hoy como Mejor Niñez, quedando

desde el 1º de octubre del 2021 solo a cargo del Departamento de Justicia y Reinserción Juvenil (Sename, 2022).

Mejor Niñez inicia su misión de protección con tres desafíos: trascender la denuncia y profundizar en las condiciones de emergencia que hacen posible la violencia institucional, involucrar a los equipos que implementan la política en este diagnóstico y plantear líneas de prevención que consigan desarticular esta violencia. Con ello, busca no reeditar una violencia que, para algunos (Comité de los Derechos, como es citado en Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017) ha caracterizado el hacer de la política pública y violado gravemente los derechos de la infancia por más de cuarenta años (Comisión de Familia, 2013; INDH, 2017; Sename, 2014; Sename, 2017; Unicef, 2013).

Por otra parte, la violencia institucional se entiende como aquellas prácticas estructurales de violación de derechos realizada por funcionarios públicos (Ginga & Campana, 2018), quienes cometen abuso, negligencia, deterioro en la salud, bienestar físico o emocional a través de programas o procedimientos (Martínez & Sánchez como son citados en Salamanca, 2018). Dichas prácticas implican la regulación de un vínculo en un lugar de vulnerabilidad (Viscardi, 2019); pueden ser individuales o colectivas, organizadas o espontáneas, ritualizadas o rutinizadas, legales o ilegales, intencionales o no intencionales (Ginga & Campana, 2018) por acción u omisión, directa o indirecta (Ávila *et al.*, 2020) o tener diferentes grados de intensidad punitiva y lesividad (Ortega-Senet *et al.*, 2021). Su carácter estructural e institucional da cuenta de una complejidad (La Parra & Tortosa, 2003; Vitale *et al.*, 2015) cuya práctica suele articular las trayectorias de vida de las personas (Salazar & Vega, 2017).

La violencia institucional también remite a la cuestión del poder. Siguiendo a Foucault (1979), esta se produce cuando un grupo social o un individuo bloquean un campo de relaciones de poder, ello instala estados de dominación, se obstaculiza la activación de estrategias que modifiquen tales relaciones y las resistencias se inmovilizan. En este sentido, se puede afirmar que, en el caso de la violencia institucional, las instituciones, agencias, organismos, como grupo social y, en consecuencia, sus prácticas (políticas, programas o intervenciones) bloquearían, como diría Foucault (1979), un campo de relaciones de poder, instalando estados de dominación, pues las instituciones interferían en la activación de estrategias que modificaran tales relaciones y movilizaran resistencias. Tales relaciones de poder podrían ser entendidas en términos de racionalidades de gobierno (Rose, 1997, 2007, siguiendo a Foucault, 2007); es decir, mentalidades (condiciones) que articulan una manera específica de concebir el poder, el orden social y un problema

(su solución), etc. Así, para que los estados de dominación tengan cabida, serían necesarias determinadas racionalidades que organicen tal estado. Identificar las operaciones que en las relaciones sociales constituyen los actos de violencia, así como atender las racionalizaciones y legitimaciones que las justifican (Martín-Baró, 1996), se vuelven recursos conceptuales para su desarticulación. Por tanto, las condiciones de posibilidad para la producción de la violencia pueden ser entendidas como los aspectos que contribuyen a la articulación de este bloqueo político.

En Iberoamérica se ha estudiado la violencia institucional en diversos emplazamientos. En los barrios populares en Chile (Álvarez, 2020), Uruguay (Viscardi, 2019) y Argentina (Ávila *et al.*, 2020; Gínga & Campana 2018; Gómez, 2020), donde un estudio abordó la violencia institucional en la cotidianidad de niñas, niños y adolescentes en Córdoba, a partir de faltas en el acceso a bienes y políticas públicas (Danieli *et al.*, 2019); en el sistema educacional en Argentina (Gínga & Campana 2018; Gómez, 2020) y Uruguay (Viscardi, 2019); en el sistema penal adolescente en Argentina (Danieli *et al.*, 2019; Gallego, 2007; Vitale *et al.*, 2018) y Uruguay (De León, 2019); en el sistema policial hacia la infancia mapuche en Chile (Vásquez-Palma *et al.*, 2022) y hacia los jóvenes en Argentina (Bonvillani, 2022), así como en el sistema judicial (Pérez, 2021) hacia niñas, niños y adolescentes de la comunidad LGTBI+ en España (Langarita, 2020).

Dentro de la literatura que aborda la violencia institucional en el sistema de protección a la niñez se plantea el fortalecimiento de las *prácticas de gestión*, así como el mejoramiento de los sistemas de registros de casos (Ávila *et al.*, 2020; Erbaro & Lewkowicz, 2020) y situaciones de violencia (Ávila *et al.*, 2020); también abordar las *prácticas jurídicas* con el desarrollo de protocolos bajo estándares de derechos humanos que limiten el uso de la fuerza (Corvalán *et al.*, 2021), mecanismos de protección integral en los procedimientos judiciales (Ávila *et al.*, 2020), mecanismos de denuncia (Comité para la Prevención de la Tortura, 2022) y mejoras en las causas judiciales (Defensoría de la Niñez, 2021), en las respuestas a la fragilidad de los derechos, así como garantías procesales de la infancia y la juventud en la justicia (Pérez, 2021). De igual manera, se propone mejorar las *prácticas de intervención* para robustecer los programas de familias y perfeccionar la intervención parental, con el fin de prevenir separaciones y evitar el ingreso de niñas, niños y adolescentes al sistema (Defensoría de la Niñez, 2021); superar la intervención fragmentada (Leguizamón, 2018) que genera distancia entre lo *decidido hacer* y el *hacer* (Seoane, 2012; Wagner, 2015, como son citados en Leguizamón, 2018), así como la sobreinstitucionalización (Mi-

nisterio de Desarrollo Social y Familia, 2018) o prolongación de tiempo en situación de institucionalización (Defensoría de la Niñez, 2021).

Dentro de las líneas de estudio enfocadas en comprender las prácticas institucionales abusivas, en primer lugar se destaca una línea de investigación que sugiere que varios factores contribuyen a la calidad insuficiente de los cuidados residenciales: el gran tamaño de los establecimientos, la falta de especialización y cuidado por parte de los encargados de dicha labor (alta rotación), así como la infraestructura y las condiciones despersonalizantes en las residencias (Defensoría de la Niñez, 2021). Estos *nudos* podrían derivar en vulneraciones por parte de los funcionarios y agudizarse con la pandemia, producto de la rotación, la sobrecarga, la suspensión de cuidados de equipo y capacitaciones. Esta última observación está en línea con la afirmación del Comité contra la Discriminación Racial (2013) que indica que la falta de capacitaciones favorece la violencia.

Una segunda línea de investigación apela a contextos de emergencia o control, como la emergencia sanitaria (Álvarez & Aristimuño, 2019; Defensoría de la Niñez, 2021) y la emergencia/excepción; señala que, usadas como argumento de Estado, pueden justificar y mantener intervenciones represivas (Corvalán *et al.*, 2021). En este sentido, se destaca el estudio de Ernesto-González y Nateras-Domínguez (2023), quienes analizaron notas periodísticas relacionadas con el estado de excepción y la intensificación de violaciones a los derechos humanos en las prisiones de El Salvador.

Por otra parte, una tercera línea apunta a los marcos desde donde el Estado sitúa la intervención-gestión como la lógica del *laissez faire* (Tolentino-Toro, 2015); la impunidad jurídica, la ausencia del control político, la tolerancia a ciertos ilegalismos; la dominación legal y coercitiva (Barna, 2014, como es citado en Maldonado *et al.*, 2020) que gestiona una niñez al margen y peligrosa (Voltarelli *et al.*, 2018, como son citados en Maldonado *et al.*, 2020), o las de la exclusión, como el estigma mediático o la marginación de segmentos específicos de la población (Ávila *et al.*, 2020). En esta línea, cabe mencionar la *necropolítica* como forma de administración que ciertos gobiernos ejercen sobre las juventudes adscritas a determinados grupos identitarios (Ernesto-González & Nateras-Domínguez, 2023).

Finalmente, una cuarta línea se inclina por los repertorios de sentido que enmarcan la relación Estado-infancia y juventud. Cirello Buño (como es citado en Leguizamón, 2018) plantea la permanencia del *paradigma tutelar* con intervenciones de control o represión con un marcado predominio judicial, mientras que Guemureman *et al.* (2010, como son citados en Ávila *et al.*, 2020) apuntan a la historia de control que ha apelado a la cura, la corrección, la represión, la incapacitación y la eliminación como formas de gobierno de

la infancia y la adolescencia. Se suman a esta línea las visiones acerca de este grupo poblacional, como los imaginarios del Estado sobre la niñez en el sistema de protección, que refuerzan *identidades estigmatizantes y sin agencia* (Orleans, 2021), problemáticas y vulnerables (Guemureman *et al.*, 2010, como son citados en Ávila *et al.*, 2020); los procesos de subjetivación de los discursos de las orientaciones técnicas de protección que les construye como sujetos en peligro y de peligro (Tolentino-Toro, 2013) o las concepciones —no exentas de idearios políticos— que ejercen clasificaciones de infancia, inmorales, desviadas (Maldonado *et al.*, 2020). También, dentro de estos repertorios, se debe mencionar el estudio sobre la resistencia a partir de los discursos y procesos de subjetivación que contrarrestan la violencia institucional en los dispositivos de infancia y adolescencia que forman parte del anterior sistema de protección a la niñez en Chile (Araya, 2023).

En Chile, los abordajes de la violencia institucional se han dado principalmente desde informes de instituciones fiscalizadoras del Estado que han denunciado al Sename (PDI, 2017; Sename, 2014; Sename, 2017). Sin embargo, tras una revisión bibliográfica para el periodo 2018-2022 realizada para este estudio, no se encontraron artículos científicos que problematicen la violencia institucional en este organismo.

El Sename, como exservicio de protección a la niñez, operó a través de centros de atención directa y de una red de organismos colaboradores acreditados (en adelante, OCA) que se postulaban con proyectos a licitaciones públicas (Sename, 2016). Su labor de protección se orientó según el actual paradigma subsidiario, en donde el Estado, para implementar la política, convoca a municipios y a organizaciones no gubernamentales a competir para obtener recursos y ejecutar proyectos de intervención orientados a colectivos vulnerables específicos. En este contexto, la atención implica el acceso segregado de quienes son considerados vulnerables y la universalidad en el acceso a los derechos queda desarticulada (Gil-Araújo, 2006).

El sistema de subvenciones para la protección se remonta a la fundación misma del Sename (en 1979), cuando, bajo la dictadura cívico-militar, se instaló el incipiente proceso de neoliberalización chilena: políticas racionalizadoras, procesos de focalización-subvención y protección del gasto social (Morales, 1994, p. 28). Lo anterior tuvo efectos tanto en la distribución y la asignación de recursos como en los mecanismos de intervención, y es un correlato de la nueva gestión pública, que se orientó hacia las prácticas de gestión empresarial privada. La nueva gestión pública hace énfasis en la responsabilidad individual y en el uso de instrumentos de rendición de cuentas (Fardella *et al.*, 2016); evalúa el desempeño tras el cumplimiento de metas, traducidas en indicadores, a partir de

instrumentos mediacionales para la producción de evidencia empírica cuantitativa (Soto *et al.*, 2016) y modela la práctica de protección (Schöngut-Grollmus, 2017).

La gestión del Sename se puede caracterizar como lo que Rose (1997) y Gil-Araújo (2006) denominan los «modos de gobierno liberal avanzado», donde el poder regulador del Estado se vuelve difuso y menos visible, y donde la visión neoliberal —que impuso la modernización económica— facilita las acciones privado-empresariales con el Estado (Rojas, 2010).

Cuando el Sename llevó a cabo acciones específicas de protección de la niñez y la adolescencia, su labor se enmarcó en las bases u orientaciones técnicas y en el proyecto de licitación adjudicado en el momento. Estas fijaban la cantidad o el tipo de intervenciones y criterios de evaluación, convirtiéndose en un instrumento de rendición de cuentas comandado por Senainfo, dispositivo que sistematiza el registro de ingresos y egresos de niñas, niños y jóvenes al sistema (Schöngut-Grollmus, 2017).

Pese al papel estratégico del Sename, pocas investigaciones se han orientado al estudio de su relación con la violencia institucional. Si bien los informes de los organismos de control son irrefutables en cuanto a las denuncias, la tendencia a comprender la violencia hacia la niñez como una cuestión de excesos individuales (Tolentino-Toro, 2019) y la ausencia de estudios que aborden la urgencia, planteada por la Defensoría de la Niñez (2021), por comprender la complejidad del sistema y sus prácticas abusivas, dan cuenta de ciertos vacíos que urge atender. En este sentido, se convierte en un punto de partida el articular cómo estas prácticas se sostienen o reproducen y cómo afectan a quienes participan en el sistema, a partir del conocimiento rutinizado del mayor número de observadores testigos de dichas situaciones (como el de los profesionales de la red ambulatoria de protección).

De tal manera, indagar por las condiciones de producción o los elementos que hacen posible la emergencia de esta violencia como acontecimiento (Tolentino-Toro, 2019), desde la experiencia profesional práctica y rutinizada de quienes han intervenido en el sistema de protección ambulatorio del Sename, no solo constituye un valioso aporte para la problematización de las operaciones que, en la práctica cotidiana, están en la base de la producción de la violencia institucional, sino que permite el desarrollo de un ejercicio de gestión del conocimiento que, a partir de las miradas expertas situadas en los territorios, sistematice insumos para la generación de estrategias de prevención de la violencia institucional cada vez más acordes con la diversidad de sujetos víctimas como a la más indirecta responsabilidad de agentes del Estado (Perelman & Tufro, 2016).



Con el fin de aportar conocimiento para la elaboración de estrategias de prevención que ayuden a la no reedición de la violencia institucional (ahora en Mejor Niñez), este trabajo tiene como objetivo identificar los aspectos que contribuyen a la producción de violencia institucional en el sistema de protección, a partir de las miradas situadas de intervención de profesionales que formaron parte de la red ambulatoria del Sename, a través de la siguiente pregunta de investigación: ¿qué aspectos contribuyen a la producción de la violencia institucional en el sistema de protección de la niñez y la adolescencia en Chile?

## Método

Para llevar a cabo la investigación, se desarrolló un diseño cualitativo, descriptivo y exploratorio. Se seleccionaron profesionales del área de protección de derechos porque esta constituye el 78 % de la oferta programática (Sename, 2012). También de la línea programas ambulatorios, por cuanto el 48.8 % del total de NNA que ingresa a la red de protección lo hace a esta línea y porque contiene intervenciones especializadas en violencia, la cual se constituye en la principal causa de ingreso al sistema y a los Organismos Colaboradores de la Región Metropolitana (Sename, 2021). La lógica de muestreo fue intencionada (Otzen & Materola, 2017) y los criterios de inclusión, para dar cuenta del estado de la red, fueron: *trayectoria* (al menos cinco años de adherencia al sistema), *experiencia* (haber participado en un mínimo de dos programas colaboradores) y *actualidad* (desempeñarse en algún programa en el momento de la entrevista).

Tras la utilización de la técnica de bola de nieve, se contactó a un participante, luego a otro y así sucesivamente. De esta forma se convocó a quince profesionales: diez del área de psicología y cinco de trabajo social de diferentes programas ambulatorios de las siguientes comunas de la Región Metropolitana: Lo Espejo, La Pintana, Santiago, Recoleta, San Miguel, Pedro Aguirre Cerda, Renca y Cerro Navia (tabla 1).

Se realizaron quince entrevistas en profundidad y semiestructuradas individuales entre noviembre del 2016 y octubre del 2019, acompañadas de la firma de documentos de asentimiento y consentimiento informado. Estas tuvieron una duración de alrededor de dos horas (acumulándose treinta horas de grabación aproximadamente); fueron grabadas digitalmente, transcritas bajo el sistema de convenciones de Jefferson (Bassi, 2015) y vaciadas en ATLAS.ti (versión 6.2).

**Tabla 1***Caracterización de participantes*

Profesión	Femenino	Masculino	Total
Trabajador/a social	3	2	5
Psicólogo/a	6	4	10
Total participantes	9	6	15

*Nota.* Se muestra la cantidad de participantes y su distribución por género. No se comparte información adicional dado que los datos de programa y trabajadores son anónimos tras compromisos asumidos en el consentimiento informado.

La entrevista fue previamente validada por tres expertos altamente calificados en el campo: una psicóloga con un profundo conocimiento en niñez y violencia, un psicólogo de trayectoria en el sistema de protección y una investigadora especializada en niñez y política pública. Su participación conjunta permitió la evaluación exhaustiva de la estructura y el contenido de la entrevista para asegurar su calidad y relevancia. El juicio de estos expertos proporcionó un sólido respaldo, lo que garantizó que la entrevista fuera una herramienta válida y confiable para recopilar información precisa y relevante. En el instrumento se planteó la violencia institucional desde preguntas abiertas que facilitarían la emergencia amplia del fenómeno. Las entrevistas fueron codificadas tal y como se describe en tabla 2.

**Tabla 2***Codificación de entrevistas según profesión y género*

Profesión	Femenino	Masculino
Trabajo social	Trabajadora social-1	Trabajador social-1
	Trabajadora social-2	Trabajador social-2
	Trabajadora social-3	
Psicología	Psicóloga-1	
	Psicóloga-2	Psicólogo-1
	Psicóloga-3	Psicólogo-2
	Psicóloga-4	Psicólogo-3
	Psicóloga-5	Psicólogo-4
	Psicóloga-6	
Total participantes	6	9

La información se analizó siguiendo el enfoque de análisis de contenido categorial propuesto por Vázquez (1994). Se realizó un preanálisis secuencial para establecer los

criterios operativos del análisis; luego se codificó el texto en unidades de registro y contexto y se catalogaron unidades según afinidad de significados. Por último, se organizó la información utilizando criterios de diferenciación para obtener una visión integrada; además, se aplicó una validación por jueces para confirmar los resultados obtenidos por diferentes investigadores utilizando las mismas pautas de análisis.

Posteriormente, se definieron las principales categorías y subcategorías que constituyen el fenómeno de estudio. Siguiendo la propuesta de Denzin (Soneira, 2006) y con el objeto de asegurar la calidad de los datos, se llevó a cabo la triangulación metodológica mediante el análisis integrado y crítico de los datos obtenidos de informantes clave, el marco teórico y a partir de las discusiones con pares de la academia. Estos últimos validaron los resultados a través del juicio de expertos (dos expertos chilenos en investigación, en sistema de protección de infancia y violencia, respectivamente).

Se implementaron resguardos éticos en la investigación, incluyendo cartas de consentimiento y asentimiento que se enviaron por correo electrónico; se aclararon dudas mediante llamadas telefónicas o encuentros en la plataforma Zoom. Todos los participantes manifestaron completa disposición a colaborar. Se aseguró la confidencialidad al anonimizar la información sensible en las transcripciones; esto garantizó el respeto a los derechos de quienes participaron en el estudio y la integridad de los resultados de la investigación.

## Resultados

Los resultados, como se observa en la matriz 1, se organizaron en tres categorías temáticas-inductivas que se desprenden del análisis de contenido: *lógicas de intervención* (modos de entender la intervención en protección), *esquema relacional* (modo que asumen las interacciones entre agentes participantes de la intervención) y *prácticas de intervención* (características que asumen las prácticas de intervención). Estas provienen del espacio institucional y se entienden como aquellos aspectos que, según las personas entrevistadas, contribuyen a producir violencia institucional, al activar vivencias o registros de violencia. Para sustentar y argumentar las categorías, se incluyen fragmentos de los testimonios dados en las entrevistas, siguiendo la codificación de la tabla 2.

**Matriz 1**

*Categorías, subcategorías y efectos violentos*

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	VIVENCIA/REGISTRO VIOLENCIA INSTITUCIONAL (interferencias restrictivas)	
	Activan	Niñas/niños/adolescentes y familias	Participantes interventores
LÓGICAS DE INTERVENCIÓN	Economicista	ESTIGMATIZA	
		INVISIBILIZA	
		Sectores acomodados	Lógicas expertas
	Estandarización	OBJETUALIZA	
		Indicadores	Medios de gestión
		INSTRUMENTALIZA	
ESQUEMA RELACIONAL	Jerárquico, vertical y centralista		COARTA la participación Prácticas IRREFLEXIVA
	Control selectivo	IMPUNIDAD	
	Vigilante	Reproduce VI	Reproduce abuso laboral
	Supeditación jurídica	COSIFICA	RELACIONES PERSECUTORIAS
PRÁCTICAS	Foco-fragmentada	REDUCCIONISMO SABER EXPERTO	
		VICTIMIZA	
	Evaluativa	HIPERALERTA/MIEDO	
		Limita potencial agentivo	
		OBSTACULIZA procesos de cambios	DIFICULTA revisión crítica
	Precarizada	DESPLAZA el malestar institucional a niñas/niños/adolescentes y familia y DESPROTEGE DEBILITA prácticas de calidad	INSTRUMENTALIZA INDIVIDUALIZA responsabilidad

**Lógicas de intervención**

Según las personas que participaron en el estudio, el Sename concibe la problemática y la implementación de la intervención en protección a partir de, al menos, dos lógicas: una economicista y otra de estandarización. En la base de la violencia, estas orientan las prácticas para optimizar recursos, dar cuenta de metas y medir resultados. Además, de-

vienen de un particular modo de hacer política pública basado en la neoliberalización económica y social.

En este orden de ideas, la perspectiva economicista prioriza la reducción del gasto con el fin de focalizar la intervención y sectorizar la vulneración, con recursos escasos y directrices político-financieras. Se expresa en la frase, frecuentemente citada, «caso atendido, caso pagado», la cual, signada como violenta, condiciona la protección a la cobertura de los programas.

A continuación, se evidencia que la lógica como criterio para seleccionar la población objetivo de un programa *sectoriza* la vulneración y la atomiza en una clase social en detrimento de otra. El profesional señala que la focalización en la población de bajos recursos deja desprotegida a las poblaciones más acomodadas:

Hay ahí una lógica desde la política pública hacia abajo (...). Para empezar, casi no existen OPD en sectores acomodados (...); está reservado solamente para las personas que no tienen recursos (...), como si en esas comunas no existieran vulneraciones a los derechos. Lo que pasa es que son invisibles (en el barrio alto<sup>1</sup>). No entra la política pública, no entra nada, que es un sector privatizado de todo y va privado en el sentido de todo, de las redes... De verdad que es una burbuja. Cómo se ve que hay una lógica de una infancia, un tipo de *infancia vulnerada, que está muy asociada a la pobreza, a la carencia material* (...). Como que a lo mejor un tipo del departamento de presupuesto [encargado de asignar recursos] me puede decir «No, po'és que yo me muevo con probabilidades» [apelando a niñas, niños y adolescentes pobres]... O sea, es una lógica súper *economicista*, súper atomista; así, pensando para el rango proletario, no pensando como en esta *complejidad de una vulneración de derechos* de los niños o de la familia [énfasis añadido]. (Psicólogo-1)

El economicismo propicia la violencia institucional, ya que, al sobre-focalizarse exclusivamente en las poblaciones objetivo ubicadas en sectores populares, estigmatiza a niñas, niños y jóvenes y sus familias al asociar las vulneraciones a un solo tipo de niñez: la *pobre-vulnerable*.

Con la mirada económica, *se estigmatiza a los niños pobres*. Como las atenciones se focalizan en las poblaciones, transmiten que son los niños pobres los que sufren vulneraciones. Y los [niños y niñas] con plata, ¡no los ven! Porque una trata de mostrar eso, desde la lógica clínica, y no escuchan [énfasis añadido]. (Trabajadora social-2)

<sup>1</sup> Se refiere a las comunas de mayores recursos de la capital, que se concentran en la zona oriente de Santiago.

Siguiendo con el testimonio anterior, se invisibiliza a la niñez y la juventud de sectores más acomodados, al desconocerlos como población objetivo, así como a quienes funcionan como interventores, al no reconocer su habla ni sus lógicas expertas:

Por supuesto, cuando se licitan proyectos y ya vienen con la base técnica [apelando a las lógicas economicistas] y nadie les preguntó a los profesionales, ellos te lo pueden decir todo. *Nadie nos preguntó a nosotros, nadie* [énfasis añadido]. (Psicóloga-2)

La racionalidad también violenta cuando *objetualiza* a niñas, niños y adolescentes como indicadores del sistema de cuentas y de cobertura de la realidad intervenida y a profesionales como medios de gestión, sin valorizar su aporte profesional:

La violencia está en cómo se piensa la intervención. Somos objetos. El niño, un indicador para la subvención, con el que sacan cuentas, cálculos, y cuya protección depende de si representa o no cobertura; y nosotros, *medios* para que el sistema de gestión se cumpla: los contadores. *No interesa nuestra mirada profesional*. Y la violencia parte cuando el otro es objeto [énfasis añadido]. (Trabajador social-1)

Para las personas participantes, la *estandarización* serializa las acciones de protección (procesos terapéuticos, entre otros); las protocoliza para ajustarlas a determinados criterios técnicos, plazos y cuantificar resultados. Esta lógica omite las diferencias culturales, sociales y materiales presentes en los territorios, afecta los tiempos para el aconsejable desarrollo de las intervenciones y desconoce las singularidades de niñas, niños y jóvenes y sus familias. Todo lo anterior obstaculiza la vinculación de la restitución de derechos al desarrollo y la realidad local, por la homogenización de dicha población y sus familias:

En el PRM<sup>2</sup> yo creo que más bien el de tratar de maximizar los recursos, con una idea de cómo *estandarizar procedimientos*; estableciendo, por ejemplo, para el diagnóstico dos meses. Para eso (...) se han estandarizado los procesos en base a tiempos; sin embargo, no considera que los procesos requieren [otros] tiempos [énfasis añadido]. (Psicólogo-4)

La rigidez del criterio técnico tiene implicancias complejas para la intervención: «es una violencia más estructural [apelando a la violencia institucional]. Hay una *presión institucional*, también en aras del criterio técnico, que, finalmente, resulta siendo una intervención poco ética y violenta también» [énfasis añadido] (Trabajadora social-1). Lo ante-

<sup>2</sup> Programas de protección especializada en maltrato y abuso sexual infantil (Sename, 2015).

rior evidencia que la estandarización es violenta para las personas participantes, por cuanto distorsiona la práctica e instrumentaliza a niñas, niños y jóvenes al traducirlos en cifras para medir los criterios técnicos y la metas. Esto expone a dicha población a relaciones abusivas dentro del sistema, más aún cuando el enfoque de derecho se debilita:

[Hablando de niñas, niños y adolescentes como cifra] *este manejo de los niños instrumental*. Te lo muevo a tal y tal proyecto porque está vulnerado. Lo uso y lo estrujo al nivel de evaluación, pericia, otra evaluación... Eso es violento; eso de por sí es violento; no se les escucha, se le colocan los profesionales arriba: «¡Nosotros sabemos, tú acata!» Es violento (...). No estamos trabajando desde el enfoque de derecho (...), ¡mentira, mentira! [énfasis añadido]. (Psicóloga-2)

Así mismo, dicha lógica instrumentaliza también a quienes se desempeñan como interventores cuando traduce su labor a la de meros ejecutores, técnicos u operarios de los procedimientos y de las indicaciones que emanan de los criterios estándar, sin incorporar los diagnósticos situados como aporte para evaluar la factibilidad de lo demandado:

[Apelando a la racionalidad] creo que vuelvo a lo mismo: la lejanía [refiriéndose al Sename]. *Es violento* que te entreguen una base técnica y te digan lo que tienes que hacer. Cuando tú lo lees, dices «Esto no es real, esto no lo puedo hacer y nadie nos preguntó a nosotros» [énfasis añadido]. (Psicóloga-4)

No hay contrato. Y si hay contrato, es por faena como operador; que no se te validan los años de servicio. (Psicóloga-1)

La estigmatización, la invisibilización, la objetualización y la instrumentalización generan en algunas de las personas participantes una vivencia de exclusión e impotencia que aparece por la deshumanización de la intervención tras una visión empresarial. Por tanto, el contexto local se vuelve un espacio problemático que se tensa con la progresiva pérdida de reconocimiento y legitimación del Sename en la comunidad; el servicio pareciera expresarse como violento en sí mismo: «De repente, evitar tanto el nombre de Sename porque en la población es el *quita guaguas*<sup>3</sup>» [énfasis añadido] (Psicólogo-4).

---

<sup>3</sup> Arrebatarse bebés del cuidado sus madres o padres.

## Esquema relacional

Esta categoría apunta al modo en que, según los participantes, se organizan y modelan las relaciones entre actores que participan en el sistema de protección. Por un lado, están el Sename, el poder jurídico y las direcciones de los OCA y, por otro lado, profesionales, familias y población infantil y adolescente. El esquema se caracteriza como jerárquico, vertical y centralista; con un control selectivo, supeditado al poder jurídico y vigilante.

### *Jerárquico, vertical y centralista*

Se plantea que el Sename define unilateralmente la forma de intervención desde un centro que no integra lo local y donde los colaboradores profesionales deben seguir las directrices. La acción violenta en este contexto reside en que *coarta* la participación, mediante un estilo impositivo que subestima sus experticias y conocimientos territoriales en la toma de decisiones:

Ahí el cuerpo técnico de las OPD, y que ellos [aludiendo al Sename] ya estaban estructurando las OPD sin preguntarle a nadie y *cerrando proyectos sin preguntarle a nadie*. No van a sentarse con el cuerpo técnico a consultarlo cómo lo hacemos, ¿cómo lo han hecho durante seis años? [énfasis añadido]. (Psicólogo-3)

Según lo anterior, se produce una desconexión entre el Sename, los equipos y las realidades territoriales. Tras el desinterés de la estructura central en la reflexión y análisis que espontáneamente realizan los equipos, se favorecen prácticas irreflexivas y se obstaculizan los procesos de retroalimentación que pudieran contribuir a la prevención de la violencia institucional.

[Refiriéndose a los programas y al Sename] ha perdido la capacidad de análisis, cuando solo se responde al protocolo, porque no hay instancias de reflexión de ese impacto. O sea, se cambia leyes y *no se generan procesos reflexivos*, porque perdimos la capacidad de recordarnos que todo este contexto afecta el proceso de intervención (...). No trabajamos reflexivamente [énfasis añadido]. (Trabajadora social-1)

### *Control selectivo*

El Sename aplica un excesivo control hacia los equipos basado en la sospecha versus un *laissez faire* hacia las direcciones de las entidades subsidiadas en los ámbitos económicos y políticos. Se plantea que es un «hacer la vista gorda» en los procesos de gestión de los OCA, lo que redundará en malas prácticas laborales que afectan los procesos de intervención. Se señala que el Sename elude los mandatos de fiscalizar la distribución y el uso



de los dineros públicos, el eventual lucro, así como la injerencia de los OCA en los arbitrarios procesos organizacionales (contrataciones o condiciones de empleo irregulares, rotación laboral, restricción de recursos, etc.), que no siempre siguen estándares éticos en función de la protección (como la intervención en las direcciones de los proyectos por la operación de los partidos políticos). La regulación selectiva se vuelca, por tanto, en los equipos profesionales (mediante el cierre o la continuidad de los proyectos, de la relación de supervisión o el financiamiento de sueldos) desatendiendo la serie de mediaciones y dificultades que ocurren en las instancias de gestión intermedias.

En consecuencia, se plantea una dificultad en el ejercicio profesional ante las presiones políticas naturalizadas en los cambios de gestión en los gobiernos locales que, en el caso de los municipios, asumen la forma de los efectos técnicos y laborales del partidismo y el clientelismo político:

Hubo cambio de alcalde y empezaron a presionarnos sin siquiera ser parte de un partido político; nada. Nosotros estamos contratados por concurso público [tono angustioso], y nos empezaron a presionar porque éramos parte de la gestión anterior; nos empezaron a... *Hubo acoso laboral* derechamente, así como campaña del terror y todo [énfasis añadido]. (Psicóloga-1)

Esta regulación diferencial resulta violenta por cuanto instala contextos de *impunidad* que facilitan la aparición de prácticas laborales abusivas y arbitrariedades para los equipos, así como la libre circulación y reproducción de la violencia institucional en la red:

No los controla Sename [direcciones de los OCA]. A nosotros nos cierran los programas y los niños sin derecho. Ellos impunes, y situaciones abusivas nos caen. Y es esta *impunidad* la que permite todas las formas de violencia institucional, porque está en la base de la violencia [énfasis añadido]. (Trabajador social-1)

### **Vigilante**

Según las personas participantes, el Sename controla a sus colaboradores profesionales por medio de un sistema de registro informático (Senainfo) que comanda las intervenciones, decisiones y remuneraciones en función del registro, la cobertura y el cumplimiento de metas en detrimento de los procesos reparatorios y de protección. Este opera en las relaciones entre instituciones, profesionales, usuarios/as y actúa como *vigilante* de un modo multidireccional y omnipresente. Se plantea como una instancia despersonalizada, automática, invisible y resolutiva (la continuidad del programa depende

de los resultados estadísticos de Senainfo) desde la cual cada profesional se encontraría en situación de hipersupervisión o, como se señala en una de las entrevistas, estaría «sapeado» (vigilado), empujado a la tarea de gestión. A continuación, se cita un fragmento sobre la experiencia de hipervigilancia de Senainfo:

*Entrevistada:* Como el *sapo* [sobre Senainfo], porque ese es el registro real de lo que tú estás haciendo de tu trabajo. No la carpeta, no el llamado telefónico, que el niño vino y que tú tuviste mil cosas que hacer en el día. Pero pasa que Senainfo registra las visitas domiciliarias (...). Senainfo se te paga por los niños. Se entienden como plazas y por plazas cada proyecto tiene que atender, no sé, cien plazas; y si se atienden las cien plazas, se te paga.

*Investigadora:* Si tú no atiendes las cien plazas, ¿qué pasa?

*Entrevistada:* no se depositan los sueldos de los profesionales; está sujeto a eso [énfasis añadido]. (Piscóloga-4)

A partir de lo anterior, se evidencia que el Sename genera violencia por cuanto propicia relaciones *persecutorias*. Las personas participantes señalan ser víctimas de persecución y amenazas por parte de un sistema de cuentas que desconfía, sospecha e, incluso, afecta sus salarios y la continuidad de los proyectos (como se observa en el fragmento citado). En este sentido, el sistema cosifica a las niñas, niños y adolescentes cuando los medios epidemiológicos de visibilidad y transparencia del Estado los reducen a un apéndice estadístico. La burocracia o verificación administrativa, que sobrecarga y sobreexige a los equipos, frustra el desarrollo de intervenciones de calidad:

Es que Sename trabaja bajo *sospecha* y ahoga a los equipos. Te mete trabajo administrativo y te *persigue*. No queda tiempo para la intervención ni la calidad. Y eso no es solo *hostil*, sino *violento*. Vemos cómo los equipos se reducen. También violento para los niños y sus familias, quienes no cuentan con un profesional centrado en su proceso, sino en generar evidencia [énfasis añadido]. (Psicóloga-5)

### *Supeditación jurídica*

Quienes participaron en el estudio consideran que existe una subordinación de los equipos psicosociales al aparato jurídico: jueces, abogados y tribunales. Estos, en ocasiones, privilegian criterios personales-administrativos en la toma de decisiones por sobre los criterios técnicos de los equipos profesionales; ello afecta el bienestar y las trayectorias vitales de niños, niñas, jóvenes y sus familias. Entonces, se observa una dimensión problemática en la relación con este aparato que confronta miradas y cuestiones éticas,

poniendo en tensión prácticas de intervención antagónicas entre los objetivos e intereses de los equipos y las actuaciones de los jueces:

También depende del tipo de juez, (...) [quienes] ni siquiera leen las recomendaciones, y hay otros que se toman el caso como para ellos. (Psicólogo-1) [énfasis añadido]

Te quedaste hasta las 3:00 a. m. escribiendo un informe. Y hay jueces que ni los leen y otros que leen delante de las familias. ¡Y ahí las familias nos odian! ¡Ya saben lo que escribimos! Y después las envían a trabajar seis meses más con nosotros. El vínculo se rompe y la intervención no funciona. No hay ética (...). *Te miran por debajo del hombro*. Actúan bajo valores, creencias propias (...). Es violento para nosotros y para las familias, sobre todo cuando las persiguen moralmente. Una vez a una señora que sufría violencia de pareja, un juez la culpó de que era mala madre (...) y no escuchó nuestra experticia sobre el peligro de revictimizar [énfasis añadido]. (Psicóloga-3)

Para las personas participantes, esta característica produce violencia institucional por cuanto *neutraliza* su voz y juicio en las resoluciones legales, al someter —en ocasiones— las apreciaciones técnicas a las personales o morales de los jueces. Esto abre circuitos que revictimizan a la población infantil, adolescente y a sus familias: «A veces se les pide a los niños estar sentados en tribunales. [El juez dice] "¡Cuéntame!". Y eso que le contó al juez se lo tiene que haber contado a cinco proyectos más... Es violento» (Psicóloga-6). Y, en ocasiones, sitúa a los participantes como testigos impotentes o, en algunos casos, como cómplices de la violencia institucional iniciada, que luego recae en ellos mismos:

—O sea, cuán violento es [apelando a la falta de protección] cuando uno va a tribunales; ya quedó la escoba adentro en la audiencia. Los papás van a esperarte (...) o vas en el metro, en la micro y te los topas y emitiste un informe terrible y ellos lo saben.

—¿Pueden perseguirte?

—Sí, perfectamente. (Psicóloga-6)

## Prácticas

Esta categoría refiere el conjunto de características que, según quienes fueron entrevistados, adquieren las prácticas de intervención: foco-fragmentadas, evaluadoras y precarizadas. Dichas prácticas —modeladas por el Sename central— caracterizan la acción de los miembros de los equipos profesionales como resultado del sistema de gestión y el consecuente alcance de metas en un contexto de escasez de recursos.

### Prácticas foco-fragmentadas

El Sename instala la estructura organizativa focalizada (que divide el abordaje en programas de prevención, protección, reparación, etc.) y la demanda por la medición para el logro de metas mediante un estilo de prácticas. Estas, según los hallazgos en las entrevistas, foco-fragmentan el fenómeno de vulneración (por ejemplo, maltrato grave y leve) y la intervención: «Los niños y el maltrato se *fragmentan*. Un programa interviene en una cosa, el otro en otra y los jueces lo mismo. Y no hay coordinación» [énfasis añadido] (Trabajadora social-3).

Según la información obtenida mediante las entrevistas, la foco-fragmentación secciona a usuarios/as según las miradas profesionales y fomenta visiones *reduccionistas*, basadas en distintos saberes expertos que se intensifican por la sobreespecialización profesional que divide a niñas, niños, adolescentes y familias:

Como que mientras más te *sobreespecializas* en competencias parentales, ni los vas a estar viendo más *incompetentes*. Si es en terapias reparatorias, con trastornos del ánimo, lo único que voy a ver es trastorno del ánimo (...). El recorrido de la deformación es tan importante como el de la formación [énfasis añadido]. (Psicólogo-3)

Este reduccionismo del saber experto (que puede también adquirir forma de prejuicios) produce violencia cuando sitúa a niñas, niños y adolescentes como objeto de *intervención punitiva* o a las familias como objeto de modelamiento de las prácticas de crianza. Suele manifestarse en decisiones que terminan por atrapar a las y los niños y sus familias en procesos de victimización:

El caso de violencia institucional que yo vi hace poco (...) nos damos cuenta que en realidad no se ha explorado nada respecto al historial de la vulneración y se había centrado en cómo hacer que la mamá fuera más limpia; y cada vez que entraban en esa [situación] chocaban y bajaban la adherencia. (...) Nos dimos cuenta [de] que la mamá en su cochina,<sup>4</sup> había sido muy maltratada, en violencia física, psicológica, sexual, por una pareja. Y que ella va y pide ayuda al tribunal: «¡Protejan a mis niños, estoy siendo víctima de violencia!». Hacen las evaluaciones pertinentes y se dan cuenta [de] que esta mamá es «*cochina*» [ironía] pero que estaba movilizada para proteger a sus hijos. Y el equipo que intervino (...) se *impactan tanto de esa suciedad* que dicen: «¡Estos niños no pueden vivir así!, ¡es insalubre!». sin captar la complejidad de lo que está detrás. La mamá había pedido ayuda. No haya nada mejor a través de tribunales que una medida de protección, y se le da vuelta a la

<sup>4</sup> Expresión empleada en Chile para denotar suciedad.

mamá y ella pierde a sus hijos, y se van a una residencia. En la residencia los abusan sexualmente, y después la mamá pidiendo a gritos que se los devuelvan. Al final, los devuelven y vuelta a la intervención de la sociedad de nuevo, y sabiendo que esa había sido la causal [por la] que le habían quitado los niños, y habiendo ya pedido ayuda. O sea, hay una violencia, pero tremenda [énfasis añadido]. (Psicólogo-2)

### *Prácticas evaluativas*

Las prácticas adquieren características evaluativas como respuesta a un sistema vigilante, multidireccional y omnipresente originado en el Sename; una entidad que controla tanto a las familias como a las metas o resultados de los equipos. En este contexto, la práctica terapéutica convive con una práctica evaluativa que se desenvuelve en un ambiente fiscalizador. Este se centra en la falta de rendición de cuentas e instala un clima persecutorio o de sospecha hacia los miembros de los equipos profesionales, lo cual muchas veces se transfiere de estos a las familias y a niñas, niños y jóvenes.

Lo anterior contribuye a la producción de violencia institucional, puesto que instala estados emocionales de *hiperalerta* o *miedo*, los cuales están en la base de la violencia. Así mismo, *limita* el potencial de agencia de niñas, niños, jóvenes, familias y profesionales para la superación de las consecuencias de la violencia, lo que obstaculiza el proceso de cambio. En este sentido, la familia teme que le quiten los niños, y el profesional, por su parte, su trabajo. Además, se dificulta la revisión crítico-analítica de la propia práctica:

Persiguen a las familias y a nosotros. ¿Vivir con miedo no es violencia? *Miedo* de las familias a que les quiten los niños; nosotros a que se acabe el financiamiento. Estás *hiperalerta*, en modo supervivencia, a la defensiva, y eso no deja para reflexionar sobre la práctica, menos para la crítica. Podríamos dar más, pero la persecución es muy fuerte. La mirada terapéutica choca con la evaluativa [énfasis añadido]. (Trabajador social-2)

### *Prácticas precarizadas*

La falta de recursos, la rotación laboral, los bajos salarios, el despotismo y el caudillismo en los cambios de administración política y municipales, entre otros aspectos, caracterizan la condición laboral. La precarización de la práctica de intervención supone cargas de *estrés* e *indefensión* que plantean una paradoja: proteger en contexto de desprotección laboral. Para los miembros de los equipos profesionales es complejo activar una protección de derechos que no considera la protección de los derechos laborales de los garantes de derecho. Se enuncia, por tanto, una demanda explícita por mayor protección:

«Nosotros, que estamos encargados de proteger los derechos de los niños, ¿cómo vamos a hacerlo, si a nosotros nos vulneran nuestros derechos?» (Psicólogo-3).

Las personas que participaron en el estudio consideran que la práctica precarizada produce violencia institucional, ya que instrumentaliza a quien funge como interventor. Es una herramienta precaria de quien se espera resuelva la paradoja descrita arriba (sujeto privado y no integrante de una red):

Violenta es la explotación laboral en la que trabajamos y las condiciones en las que se atiende a los niños. Eso es violencia (...), ¡porque tú al final tienes que arreglártelas sola con la protección bajo tu *desprotección*, es tu responsabilidad! Somos un instrumento para intervenir en precariedad [énfasis añadido]. (Psicóloga-3)

Esto individualiza la responsabilidad de la intervención y el cumplimiento de metas en la capacidad del sujeto de rendir en condiciones adversas:

Más encima tú eres responsable de lo que le pase al niño y de cumplir bajo esas *condiciones precarias*, sabiendo que así no está bien. Y te esfuerzas. No estás siendo crítico como quisieras con tu trabajo, porque al final de año te pueden despedir [énfasis añadido]. (Psicóloga-5)

El escenario de fragilidad y vulnerabilidad descrito deja al descubierto contradicciones éticas y un alto costo personal, producto de la gran incertidumbre laboral y el consecuente temor a la pérdida del trabajo y el cierre de los programas. Esto favorece la instalación de condiciones acrílicas, muchas veces desfavorables y contraproducentes para niñas, niños y adolescentes. Lo violento, para quienes respondieron la entrevista, es que el sistema, conociendo estos diagnósticos, mantiene la homeostasis: no propone cambios sustanciales: «¡Y ellos lo saben, pero hacen nada porque gracias a nosotros les funciona!» (Psicóloga-5).

Esta característica genera también violencia institucional para los menores de edad y sus familias, cuando el malestar subjetivo-institucional (estrés, indefensión, desprotección laboral) de quienes ejercen como interventores se desplaza a los hogares, reeditando allí la paradoja de la *desprotección*; esta sucede cuando la inmediatez de la precariedad restringe la integración de otros aspectos relacionados con las vulneraciones a la intervención, como la precariedad económica y cultural de las familias o la transgeneracionalidad de la violencia, debilitando la prácticas de calidad.

## Discusión

Este artículo identificó los aspectos que contribuyen a la producción de la violencia institucional en el sistema de protección de derecho; lo anterior, a partir de un estudio llevado a cabo con un grupo de interventoría de los OCA de la Región Metropolitana urbana que trabajó en la red ambulatoria subsidiada por el Sename en Chile.

Con base a los resultados obtenidos, se considera que las siguientes categorías influyen en la producción de la violencia institucional: lógicas de intervención, centradas en el economicismo y la estandarización; esquema relacional, caracterizado como jerárquico, vertical, centralista, de control selectivo y supeditación jurídica y vigilante; y prácticas de intervención, descritas como foco-fragmentadas, evaluativas y precarizadas. Estas últimas se sitúan en el campo intervención/gestión de las niñeces vulneradas y se enmarcan en una particular forma de hacer política pública; esta se basada en un modelo de gestión de metas, rendición de cuentas, mediciones y verificación de resultados, coherente con la nueva gestión pública, la cual modela la protección de la infancia en Chile y organiza las prácticas de gestión empresarial privada del Sename (Schöngut-Grollmus, 2017).

Las personas que respondieron la entrevista indican que las categorías mencionadas desencadenan vivencias y registros de violencia tanto en ellos mismos como en niñas, niños y adolescentes y sus familias. Dichas vivencias y registros se manifestarían como barreras (interferencias restrictivas) en el ámbito de las relaciones de poder. A su vez, las categorías activarían diversos efectos en las relaciones; entre ellos, de exclusión, cuando estigmatizan e invisibilizan a sujetos o sus actos; de restricción de la agencia, cuando reducen, restringen, coartan, limitan, subestiman, neutralizan, subordinan o someten agencias; de objetualización, cuando instrumentalizan o cosifican; y de victimización, cuando suscitan relaciones persecutorias, de sospecha, de complicidad, cuando generan estados de hiperalerta, miedo y desprotección, así como escenarios de fragilidad o vulnerabilidad, cuando individualizan la responsabilidad institucional, cuando desplazan a las familias el malestar subjetivo-institucional y cuando revictimizan o reproducen violencias y contextos de impunidad. Finalmente, también se consideran causantes de debilitamiento de red, cuando se mantiene la homeostasis de la violencia institucional con prácticas irreflexivas, que dificultan efectuar la crítica-analítica y la retroalimentación de los equipos, individualizan la responsabilidad en las personas u obstaculizan los procesos de cambio. Tal desatención hacia los conocimientos locales por parte de actores centrales podría hacer más profunda la brecha entre el centro y el territorio que este estudio ha identificado.

La violencia institucional aquí revisada se expresa a través de programas o procedimientos (Martínez & Sánchez, como son citados en Salamanca, 2018). Opera a partir de un entramado complejo (La Parra & Tortosa, 2003; Vitale *et al.*, 2015) que se aloja en el campo de la gestión-intervención del sistema de protección y está conformada por las categorías descritas, así como por las vivencias o registros de violencia y los efectos que estas implican: exclusión, restricción de la agencia, objetualización, victimización, debilitamiento, entre otros. La violencia institucional presenta una expresión visible, como señalan los informes sobre violencia en centros residenciales, pero también otra invisible, que se desprende de las operaciones ritualizadas, rutinizadas, no intencionales (Gin-ga & Campana, 2018) e indirectas (Ávila *et al.*, 2020) que se dan a partir de este complejo entramado de racionalidades, relaciones, prácticas, vivencias y efectos. Por tanto, la violencia institucional puede ser entendida como una cadena de violencias que se narra como un continuo en el que los miembros de los equipos profesionales de la red de protección se vuelven testigos de la violencia institucional (victimizaciones o revictimizaciones) hacia niñas, niños y adolescentes y, a la vez, sujetos de esta; y donde las niñeces, juventudes y sus familias se encuentran en el último eslabón.

El carácter estructural (La Parra & Tortosa, 2003; Vitale *et al.*, 2015) y estructurante de la violencia institucional en la realidad social está dado por el modo en el que las lógicas de intervención, o bien las racionalidades de gobierno (Rose, 1997), establecen un modo particular de concebir u organizar el campo intervención-gestión de acuerdo con una mentalidad economicista y de estandarización que es traducida por los dispositivos de poder desplegados por el Estado.

Para que estas racionalidades puedan permear la práctica requerirían un determinado orden social (Rose, 1997) que las ancle, sostenga y transporte, aun cuando estas sean disonantes con lógicas locales-territoriales que conciben la intervención de un modo idiosincrático y menos estandarizado.

Tal orden podría facilitarse con el esquema relacional encontrado. Este, al ser jerárquico, vertical y centralista, permitiría la regulación de los vínculos en contextos de adversidad, por cuanto su carácter impositivo podría ser oportuno —no por eso adecuado— para que los miembros de los equipos puedan desempeñarse en estado de permanente crisis. La adversidad derivaría de las experiencias de vulneración de derecho (entendida como la causa principal), en el caso de niñas, niños, adolescentes y sus familias, y de las prácticas precarizadas, en el caso de los profesionales. Por tanto, regular vínculos



en situación de vulnerabilidad, tan propio de la violencia institucional (Viscardi, 2019), se volvería una forma de relación institucional.

Por su parte las prácticas, foco-fragmentadas, evaluativas y precarizadas, entendidas a su vez como prácticas estructurales (Ginga & Campana, 2018), alojadas en los procesos de implementación, gestión e intervención, sostendrían las racionalidades y el esquema vincular. Foco-fragmentadas, legitimarían la racionalidad-estandarización y fragmentarían el fenómeno, a la vez que segmentan la intervención haciéndola medible, optimizable y ajustable en plazos a indicadores. Por otra parte, las prácticas precarizadas, como resultado directo de las políticas de subsidio a los privados (Frade, 2007; Morales, 1994), legitimarían la racionalidad economicista al ajustarse y modelarse a la reducción de gasto que demanda esta racionalidad. Mientras que las prácticas evaluativas justificarían el esquema relacional, jerárquico, controlador y vigilante a través de la normalización de lógicas persecutorias o de sospecha como parte de la rendición de cuentas, o mediante la reproducción de dichas lógicas en niñas, niños, adolescentes y sus familias. En consecuencia, no solo sostendrían las racionalidades y el esquema vincular, sino que actualizarían estas categorías.

Siguiendo a Foucault (1979), la violencia tiene cabida cuando se bloquea un campo de relaciones de poder y se instalan estados de dominación; así, se obstaculiza la activación de estrategias que modifiquen tales relaciones y las resistencias se inmovilizan. En este contexto, el bloqueo político, para el caso de la violencia institucional en el campo de la gestión-intervención del sistema de protección, vendría dado por el complejo entramado de dimensiones, vivencias o registros de violencia y sus efectos (exclusión, restricción de la agencia, victimización, objetualización, debilitamiento). Este interferiría restrictivamente en las relaciones de poder, haciendo más difícil la modificación de estas relaciones (por parte de interventores, familias, niñas, niños y adolescentes) y dotándoles de características cercanas a la dominación (Foucault, 1979), en una forma de operar que va desde el centro a lo local. En cuanto al entramado, este afectaría la resistencia de los interventores, niñas, niños, adolescentes y sus familias, al dejar a profesionales al margen de los procesos de cambio o del despliegue de disidencias hacia las racionalidades, el esquema relacional y las prácticas. Todo lo anterior ampliaría la brecha de conocimiento y obstaculizaría el ejercicio de la protección que se describe como poco receptiva hacia el malestar territorial, y lleva a aceptar que la implementación centrada en metas y verificaciones afecta la calidad de las intervenciones, el bienestar de la niñez y la juventud y sus familias, generando con esto violencia institucional.

Esta investigación aporta al estudio de la violencia institucional a partir de la incorporación del sistema de protección a la trayectoria de estudios que problematizan diversos emplazamientos (Álvarez, 2020; Ávila *et al.*, 2020; Bonvillani, 2022; Danieli *et al.*, 2019; De León, 2019; Gallego, 2007; Ginga & Campana, 2018; Gómez, 2020; Viscardi, 2019; Vitale *et al.*, 2018). También lo hace a la discusión acerca de fortalecer, en el sistema de protección a la niñez, las prácticas jurídicas (Ávila *et al.*, 2020; Comité para la Prevención de la Tortura, 2022; Corvalán *et al.*, 2021; Defensoría de la Niñez, 2021; Pérez, 2021), incorporando la visibilización de la supeditación jurídica. Por último, contribuye tanto a la investigación de las prácticas de gestión (Ávila *et al.*, 2020; Erbaro & Lewkowicz, 2020), a partir del abordaje de los efectos de las lógicas de intervención y los sistemas de gestión y registro, como a las prácticas de intervención (Defensoría de la Niñez, 2021; Leguizamón, 2018; Seoane 2012; Wagner, 2015, como es citado en Leguizamón, 2018) al dar cuenta de que los esquemas relacionales y prácticas de intervención encontrados en esta investigación se tornan reproductores o actualizadores de la violencia institucional.

Se concuerda con Leguizamón (2018) en relación a la importancia de superar la intervención fragmentada que genera distancia entre lo decidido hacer y el hacer (Seoane 2012; Wagner, 2015, como es citado en Leguizamón, 2018), puesto que en esta brecha pueden participar las prácticas foco-fragmentadas que objetualizan a las familias y extravían hacia la intervención punitiva el sentido terapéutico de la intervención.

Por otra parte, este estudio suma también a la reflexión acerca de los repertorios de sentido que enmarcan la relación entre el Estado y la población infantil y adolescente pobre (Cirello-Buño, como es citado en Leguizamón, 2018; Guemureman *et al.*, 2010, como es citado en Ávila *et al.*, 2020; Maldonado *et al.*, 2020; Orleans, 2021). Lo anterior, al señalar que, cuando se echan a andar los repertorios del economicismo y la estandarización, no solo se corre el riesgo de fortalecer el paradigma tutelar a partir de la cosificación u objetualización de niñas, niños, adolescentes y sus familias, sino que se desatan procesos de subjetivación (Tolentino-Toro, 2013) que neocosifican o neobjetualizan a tales actores como indicadores o apéndices de tipo dato. Los resultados refuerzan la visión estigmatizante y sin agencia de este colectivo en proceso de protección (Orleans, 2021). El desarrollo de más y complementarias investigaciones podrá nutrir el campo de estudio en torno a cómo los procesos de intervención, implementación o protección jurídica y de gestión de las políticas pueden producir violencia institucional.

Así mismo, robustece la línea de investigación sobre las condiciones que hacen posible la emergencia de la violencia institucional (Tolentino-Toro, 2019) en el sistema de

protección; ello pues pone de manifiesto las condiciones alojadas en el campo de la gestión-intervención que operarían en un entramado complejo (dimensiones, vivencias, efectos) organizado por el sistema de subvenciones y las directrices de la nueva gestión pública que se alinea con gestión empresarial-privada (Schöngut-Grollmus, 2017). En este marco de implementación, la política de protección distribuiría agencias desiguales en la toma de decisiones entre los aparatos centrales y territoriales, individualizaría la responsabilidad en los sujetos (Fardella *et al.*, 2016; Tolentino-Toro, 2019) y generaría registro de violencia a partir del uso de dispositivos de producción de evidencia como lo es Senainfo.

El trabajo se limitó a analizar la producción de violencia en un grupo específico de profesionales y comunas, bajo un enfoque particular de las relaciones de poder. Se sugiere probar estas categorías en diferentes equipos y contextos del sistema de protección, así como adoptar perspectivas adicionales sobre relaciones de poder (como los ensamblajes sociotécnicos) que puedan aportar a la identificación de las dinámicas que convierten una dimensión en productora de violencia institucional. Se recomienda también estudiar procesos de subjetivación y repertorios de resistencias (Bonvillani, 2022).

De igual manera, se proponen nuevas líneas de investigación para estudiar el impacto de la crisis social, pandémica y económica en la nueva gestión pública y su relación con la violencia institucional (incremento, nuevas configuraciones, entre otros aspectos). Se destaca la importancia de profundizar en las implicaciones de la nueva gestión pública en la producción de violencia y analizar cómo Mejor Niñez aborda el ámbito heredado de gestión e intervención donde se presentan las dimensiones productoras de violencia mencionadas.

Por último, es esencial ampliar el análisis a perspectivas de adultos que experimentaron violencia en la infancia, así como a los niños y niñas actuales en el sistema de protección. Por tanto, es menester garantizar que la niñez, especialmente aquella poliviolen-tada (indígenas, migrantes, diversidad, disidencias sexuales y en contextos vulnerables), sea escuchada con respeto lo que evitará la revictimización y contribuirá a su reconocimiento como víctimas o sobrevivientes, aspectos cruciales en los procesos de reparación. Sus experiencias son fundamentales para comprender y prevenir la violencia en el sistema de protección.

Estos desafíos implican desarrollar métodos de investigación inclusivos con un doble propósito: prevenir la violencia y visibilizar las experiencias de dolor y sufrimiento

como una forma de contención (Vásquez-Palma *et al.*, 2022) que contribuya a la resignificación de las experiencias traumáticas de muchas personas en Chile.

## Agradecimientos

Al grupo de profesionales de la red de protección que trabajan diariamente con la violencia hacia las niñas, por su invaluable participación en la investigación. Sus aportes permitieron obtener resultados significativos para contribuir a la prevención y el abordaje de un problema central en el sistema de protección en Chile.

## Referencias

- Albert, C. (2016, 19 de mayo). *Hogares de menores: acta del Poder Judicial revela la incompetencia de Sename*. Centro de Investigación Periodística. <https://bit.ly/4824FYN>
- Álvarez, S. (2020). *Procesos emocionales de familias de la población La Legua asociados a la violencia institucional*. [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://doi.org/10.7764/tesisUC/PSI/45765>
- Álvarez, M., & Aristimuño, J. (2019). Violencia institucional en estados de excepción: perspectivas críticas sobre la tortura y otras manifestaciones represivas. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 24(extra 2), 252-269. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3344932>
- Araya, M. A. (2023). Discursos de la infancia y adolescencia en dispositivos psicosociales de Chile: la mirada de los interventores psicosociales. *Revista Internacional de Humanidades*, 19(1), 2-13. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v19.4907>
- Ávila, M., Azcorra, A., Celiz, C., Guemureman, S., Liwski, N., Molinari, L., Torre, M., & Zajac, J. (2020). *Registro y prevención de la violencia institucional: proyecto piloto en el Sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la localidad de San Martín, provincia de Buenos Aires*. Unicef; Defensa de los Niños y Niñas Internacional; Observatorio de Adolescentes y Jóvenes del Instituto Gino Germani. <https://bit.ly/3QTA8p2>
- Bassi, J. (2015). El código de transcripción de Gail Jefferson: adaptación para las ciencias sociales. *Quaderns de Psicologia*, 17(1), 39-62. <https://doi.org/dswp>
- Bonvillani, A. (2022). Juvenicidio: un concepto parido por el dolor. Reflexiones desde una revisión bibliográfica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 20(3), 1-26. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.20.3.5548>
- Comisión de Familia [Chile]. (2013). *Informe de la Comisión de Familia constituida en investigadora para recabar información y determinar responsabilidades en las denuncias sobre*

- hechos ilícitos ocurridos en hogares del Servicio Nacional de Menores*. Cámara de Diputados. <https://www.camara.cl/sala/verComunicacion.aspx?comuid=10254&formato=pdf>
- Comité contra la Discriminación Racial [Chile]. (2013). *Observaciones finales sobre los informes periódicos 190 a 210 de Chile, aprobadas por el Comité en su 83o período de sesiones*.
- Comité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes [Chile]. (2022). *Diagnóstico de caracterización y vulneraciones a los derechos humanos en el área de infancia y niñas, niños y adolescentes*. <https://mnpt.cl/wp-content/uploads/2022/03/Resumen-Ejecutivo-Area-NNA-1.pdf>
- Corvalán, C., Molina, C., Naelcheo, P., Saavedra, S., & Vargas, R. (2021). Balance y estado de la judicialización protectora como respuesta a la violencia estatal en contra de niños y niñas mapuche en 2020. *Anuario del Conflicto Social*, 12, e-36974. <https://doi.org/k665>
- Danieli, N., Morales, S., & Giorda, C. V. (2019). Violencia estatal y transgresión a la ley penal: ¿dos caras de la misma moneda? *Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología*, 4(1), 49-58.
- Defensoría de la Niñez [Chile]. (2021). *Informe anual 2021: derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile*. <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2022/03/Informe-Anual-2021-Cap%C3%ADtulo-2-Derechos-de-NNA-bajo-cuidado-del-Estado.pdf>
- De León, R. (2019.). *Una mirada política acerca de la violencia institucional en el encierro penal juvenil: abordaje exploratorio sobre la gobernabilidad del encierro en un establecimiento penal juvenil de máxima seguridad*. [Tesis de grado, Universidad de la República Uruguay]. Colibrí. Repositorio institucional de la Universidad de la República. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/23553>
- Erbaro, C., & Lewkowicz, V. (2020). Los sistemas de registro de información como instrumentos para la gestión de políticas públicas para niñas, niños y adolescentes: el caso de la Ciudad de Buenos Aires. *Ciudadanías. Revista de Políticas Sociales Urbanas*, (2).
- Ernesto-González, R. C., & Nateras-Domínguez, A. (2023). Necroadministración y juventudes: aniquilamiento penitenciario documentado por medios hemerográficos en El Salvador. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 21(1), 1-20. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.21.1.5656>
- 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.
- Foucault, M. (1979). *Microfísica del poder*. La Piqueta.
- Foucault, M. (2007). *Nacimiento de la biopolítica*. Fondo de Cultura Económica.
- Frade, C. (2007). Gobernar a otros y gobernarse a sí mismo según la razón política liberal. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (119), 35-63. <https://doi.org/dx7wkw>

- Gallego, J. P. (2007). *Niñez maltratada y violencia de género*. Ad-hoc.
- Gil-Araújo, S. (2006). *Las argucias de la integración: construcción nacional y gobierno de lo social a través de las políticas de integración de inmigrantes. Los casos de Cataluña y Madrid*. [Tesis de doctorado]. Universidad Complutense de Madrid.
- Ginga, L., & Campana, G. (2018). La centralidad de la víctima como estrategia política: proyectos de ordenanzas y discusiones en el Concejo Municipal de Rosario. En M. Campana, & J. G. Giavedoni (Eds.), *Neoliberalismo y Estado de excepción en Nuestramérica* (pp. 176-196). Pegues.
- Gómez, G. B. (2020). *Violencia institucional: prácticas institucionales en tensión con contextos sociales*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Luján]. Repositorio Digital Institucional de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Luján. <https://ri.unlu.edu.ar/xmlui/handle/rediunlu/913>
- Instituto Nacional de Derechos Humanos [Chile]. (2017). *Informe de observación Sename*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <https://bibliotecadigital.indh.cl/handle/123456789/1148>
- Jeldres, M. (2016, 14 de noviembre). *Crisis del Sename: ni uno niño (a) menos*. Centro de Investigación Periodística. <https://www.ciperchile.cl/2016/11/14/crisis-del-SENAME-ni-un-nino-a-menos/>
- Langarita, J. A. (Coord.) (2020). *Diversity and childhood: National analysis on violence against LGBTI+ children. Spain*. Unión Europea. [https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/21388/DaC\\_National\\_Report\\_Spain.pdf?sequence=1](https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/21388/DaC_National_Report_Spain.pdf?sequence=1)
- La Parra, D., & Tortosa, J. M. (2003). Violencia estructural: una ilustración del concepto. *Documentación Social*, (131), 57-72.
- Leguizamón, M. B. (2018). *Políticas sociales y cambios normativos en el campo de la niñez: atención de la vulnerabilidad/violencia institucional* [Ponencia]. II Congreso Internacional de Victimología. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/77587>
- Maldonado, M., Gutiérrez, M., & Yurbero, S. (2020). El sistema de protección a la infancia y adolescencia (re)pensado desde las epistemologías del sur. *Revista de Paz y Conflictos*, 13(1), 7-33. <https://doi.org/10.30827/revpaz.v13i1.11177>
- Martín-Baró, I. (1996). *Psicología social desde Centroamérica; acción e ideología*. UCA.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia [Chile] (2018). *Acuerdo nacional por la infancia*. Gobierno de Chile.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos [Chile]. (2017). *El Estado de Chile da a conocer el informe del Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas: primera aproximación del Gobierno*. Gobierno de Chile.

- Morales, E. (1994). Políticas Sociales y Niñez. 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. 41-74). Instituto Interamericano del Niño.
- Orleans, C. S. (2021). *Imaginario social y discurso institucional acerca de los niños y las niñas en el Sistema de Promoción y Protección de Derechos de la Infancia*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional de la UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/117292>
- Ortega-Senet, M., Concha, D., & Rivera, M. (2021). Trabajo Social y saber profesional especializado en la vulneración de niñas, niños y adolescentes: análisis del PEE casa de acogida sur de ONG raíces. En S. Iturrieta (Ed.), *Vivir en tiempos convulsionados: reflexiones sociocríticas para propuestas de intervención social* (pp. 153-177). Ariadna.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/chs5>
- Perelman, M., & Tufro, M. (2016). Violencia institucional: tensiones actuales de una categoría política central. *Ciencias Sociales*, (92), 14-21.
- Pérez, A. M. (2021). *Prevención y protección integral frente a la violencia infantil: un enfoque desde los derechos de niños, niñas y adolescentes*. Tirant lo Blanch.
- Policía de Investigaciones de Chile. (2017). *Análisis del funcionamiento residencial en centros dependiente del Servicio Nacional de Menores*. <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/informe-emilfork4.pdf>
- Rojas, J. (2010). *Historia de la infancia en el Chile republicano 1810-2010*. Ediciones de la Junji. [https://www.junji.gob.cl/wp-content/uploads/2016/12/la\\_infancia\\_chile\\_republicano.pdf](https://www.junji.gob.cl/wp-content/uploads/2016/12/la_infancia_chile_republicano.pdf)
- Rose, N. (1997). El gobierno en las democracias liberales «avanzadas»: del liberalismo al neoliberalismo. *Archipiélago. Cuadernos de crítica de la cultura*, (29), 25-40.
- Rose, N. (2007). ¿La muerte de lo social?: re-configuración del territorio de gobierno. *Revista Argentina de Sociología*, 5(8), 111-150.
- Salamanca, L. (2018). El maltrato institucional a los niños y niñas: una aproximación desde la praxis socioeducativa con niños y niñas en desventaja. *Revista de Educación Social*, (27), 176-202.
- Salazar, M., & Vega, D. (2017). Características psicosociales asociadas a mujeres adolescentes víctimas de explotación sexual comercial ingresadas a un centro de atención en la región de Los Lagos, Chile. *Revista Criminalidad*, 59(3), 193-214.

- 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/d5jm>
- Servicio Nacional de Menores. (2012). *Catastro de la oferta programática de la red Sename*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <https://www.sename.cl/wsename/otros/op/CATASTRO-201212.pdf>
- Servicio Nacional de Menores. (2014). *Informe de la Comisión Especial Investigadora del funcionamiento del Servicio Nacional de Menores (Sename I)*. Cámara de Diputados. [https://ciperchile.cl/pdfs/2014/04/sename/INFORME\\_SENAME.pdf](https://ciperchile.cl/pdfs/2014/04/sename/INFORME_SENAME.pdf)
- Servicio Nacional de Menores. (2015). *Orientaciones técnicas. Línea de acción programas especializados. Programas especializados en maltrato y abuso sexual grave (PRM)*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. [https://www.sename.cl/wsename/p16\\_21-12-2018/2-ORIENTACIONES-TECNICAS-PRM.pdf](https://www.sename.cl/wsename/p16_21-12-2018/2-ORIENTACIONES-TECNICAS-PRM.pdf)
- Servicio Nacional de Menores. (2016). *Catastro de la oferta programática de la red Sename*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <https://www.sename.cl/wsename/otros/op/CATASTRO-201611.pdf>
- Servicio Nacional de Menores. (2017). *Informe Comisión Especial Investigadora de la forma en que las autoridades han atendido las propuestas de la Cámara de Diputados, por la aprobación del informe de la Comisión Investigadora del Sename en el año 2014, y la situación de menores de edad carentes de cuidado parental*. (Sename II). Cámara de Diputados. <https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmtipo=siAL&prmID=35387>
- Servicio Nacional de Menores. (2021). *Anuario estadístico 2020*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <https://www.SENAME.cl/web/wp-content/uploads/2021/08/Anuario-Estadistico-2020.pdf>
- Servicio Nacional de Menores. (2022). *Nuestra institución*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <https://www.SENAME.cl/web/index.php/nuestra-institucion/>
- Soneira, A. (2006). La teoría fundamentada en los datos. En I. Vasilachis (Ed.), *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 153-174). Gedisa.
- Soto, A., Mera, 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), 3-19. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.1528>
- Tolentino-Toro, K. (2013). *Violencia contra violencia: política pública de protección a la infancia vulnerada por maltrato infantil en Chile: la regulación de niñas y niños*. [Tesis de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona]. Dipòsit digital de documents de la UAB. <https://ddd.uab.cat/record/126991>



- Tolentino-Toro, K. (2015). Política social de protección a la infancia: la paradoja institucional y las nuevas violencias de Estado. En P. Fernández, & A. Lara (Eds.), *Infancias, familias y Estado* (pp. 43-53). Universidad Católica Silva Henríquez.
- Tolentino-Toro, K. (2019). Maltrato infantil: cartografía de una despolitización. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 19(3), e-1775. <https://doi.org/k668>
- Unicef. (2013). *Informe Comisión Jeldres. Levantamiento y unificación de información referente a niños, niñas y adolescentes en sistema residencial a nivel nacional*. Cámara de Diputados.
- Vásquez-Palma, O., Alarcón-Retamal, N., Torres- Morales, C., & Llanquino-Sandoval, I. (2022). Violencia estatal y movimientos sociales mapuche: pichikeche violentados, una rebelión incubada. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 20(3), 1-21. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.20.3.4627>
- Vázquez, F. (1994). *Análisis de contenido categorial: el análisis temático*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Viscardi, N. V. (2019). Las dialécticas de la vulnerabilidad: sensibilidades, inseguridad y violencia institucional. En J. Tavares, N. Viscardi, P. Angarita, & M. Mota (Coords.), *Violência, segurança e política: processos e figurações* (pp. 155-176). Tomo.
- Vitale, N. B., Travník, C., & Kunst, M. (2018). La violencia instituida: dispositivos penales juveniles. *Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología*, 3(3), 626-633.
- Vitale, N. B., Travník, C., & Maiello, A. A. (2015). *Violencia institucional y subjetividad: sexualidad y control de los cuerpos en los centros socioeducativos de régimen cerrado*. [Ponencia]. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. <https://www.aacademica.org/000-015/638>