I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001853

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026

Cerrillos, 15 OCT 2026

V I S T O S:

La Providencia N°PV-103-00-01446-2026 del Administrador Municipal; el Memorándum N°M-500-00-00794-2026 de la Dirección de Desarrollo Comunitario; la ley N°19.880, que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y las facultades que me confiere el D.F.L. Nº1 de 2006, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

D E C R E T O:

1. Apruébase el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ (OLN),** siguiente:

1.-Objetivos de la Oficina Local de la Niñez

La Oficina Local de la Niñez tiene como objetivo general asegurar la protección integral a los niños, niñas y adolescentes y contribuir a garantizar el ejercicio de sus derechos, con el fin de lograr el despliegue de sus potencialidades y alcanzar su desarrollo integral, a través de la: Promoción de derechos. Prevención de situaciones de vulneración. Protección de derechos. Restitución de derechos que han sido vulnerados.

2.-Alcance

El presente manual establece las directrices, procedimientos y estándares operativos para el funcionamiento de la Oficina Local de la Niñez (OLN), en el marco del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 21.430.
Sujetos de Atención La Oficina Local de la Niñez: tiene la responsabilidad de atender a todos los niños, niñas y adolescentes desde su nacimiento hasta que cumplan 18 años de edad, en especial aquellos que presenten riesgos de vulneración de derechos y/o vulneración de derechos para quienes se requiere realizar acciones que resguarden su protección integral.

La Oficina Local de la Niñez (OLN) cuenta con los siguientes componentes:

Promoción Territorial:

Destinada a todos los NNA del territorio comunal.
Es entendida como la base para operación de la OLN a nivel local, debido a que orienta a los NNA, familias y comunidades a desarrollar sus capacidades para el goce de sus derechos. A nivel local, la OLN tendrá un rol preponderante para consolidar territorios que sean co-garantes de derechos, contribuyendo a la protección integral.

Gestión integrada de casos:
Destinada a todos los NNA que presenten alto riesgo de vulneración y/o vulneración de derechos.
Se activa para reducir altos riesgos de vulneración o restituir derechos, a través de la gestión especializada de casos, que consiste en un acompañamiento intensivo al niño, niña, adolescente y su familia.
Asimismo, considera la coordinación con las unidades municipales y servicios asociados, tales como salud, educación, programas comunitarios y demás instancias locales vinculadas al bienestar de la niñez y adolescencia.

3.-Definiciones

Para efectos del presente manual de procedimientos, se emplean los siguientes términos y definiciones:

OLN: Oficina Local de la Niñez.
Factor de Riesgo: Evento, condición o situación que podría incidir negativamente en la situación de un niño, niña o adolescente y que, por tanto, podría aumentar las probabilidades de ser sujeto de una vulneración de derechos.

Factor de Protección: Evento, condición o situación que podría incidir positivamente en la situación de un niño, niña o adolescente y que, por tanto, podría disminuir las probabilidades de ser sujeto de una vulneración de derechos, respectivamente.

Amenaza de Vulneración de Derechos: Acción u omisión que tiene una potencialidad inminente de limitar o privar al niño, niña o adolescente del ejercicio de uno o más derechos.

Vulneración de Derechos: Acción u omisión que impide o priva al niño, niña o adolescente del ejercicio de uno o más derechos.

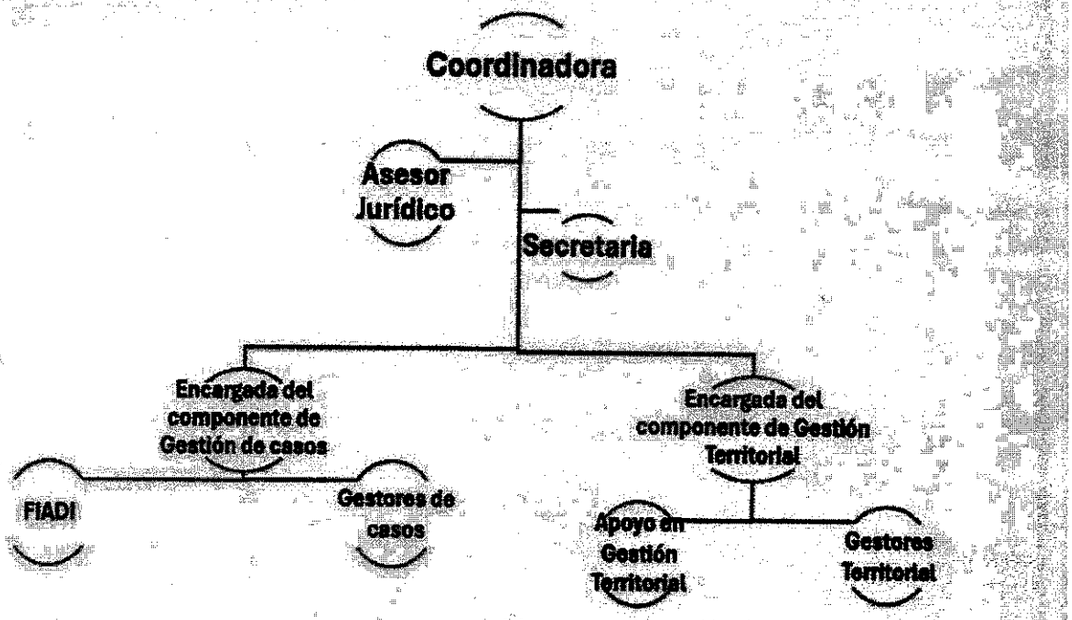
4.-Responsabilidades:

El rol de coordinador/a de la OLN: Es responsable de supervisar y coordinar los procesos internos siguiendo las directrices de la Subsecretaría de la Niñez. Debe asegurar la designación y trabajo conjunto de profesionales intersectoriales, gestionar el ingreso, asignación y monitoreo de casos, liderar la elaboración de productos como el Plan de Trabajo y el Catálogo Local de Servicios, y detectar necesidades no cubiertas. Además, coordina y supervisa al equipo técnico, promueve la articulación con redes y alianzas locales, y lidera procesos de protección administrativa y registro de casos. Es responsable de reportar situaciones graves a las instituciones competentes en un plazo máximo de 24 horas. El cargo debe ser ejercido por un profesional de dedicación exclusiva, asegurando el cumplimiento de perfiles y criterios técnicos.

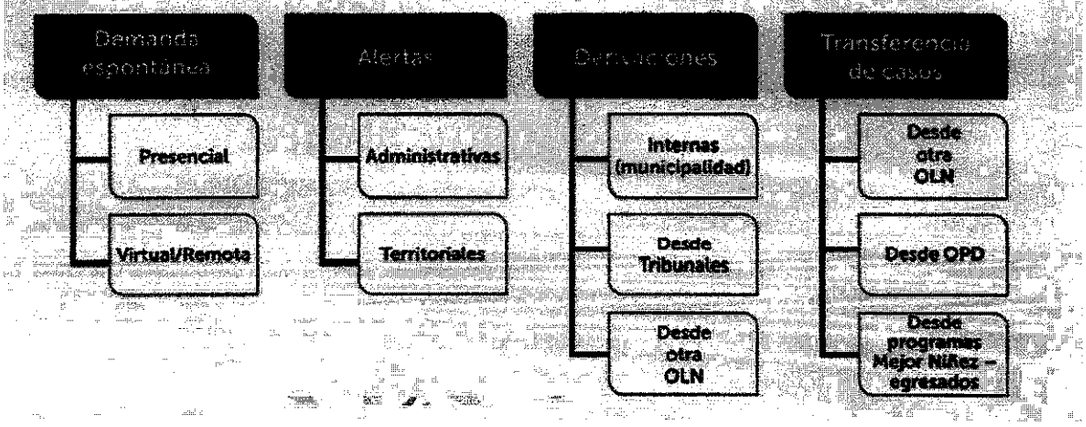
Profesionales del área de Promoción Territorial: Colaboran con el coordinador OLN en la elaboración y ejecución del Plan de Promoción Territorial, incluyendo el desarrollo de políticas locales de niñez y consejos consultivos. Apoyan la conformación de comisiones locales y diseñan mapas de actores clave para fortalecer la vinculación comunal y regional. Implementan estrategias de difusión sobre la OLN y los beneficios sociales, además de capacitar y sensibilizar a instituciones y la comunidad sobre derechos de la niñez. Promueven instancias de empoderamiento y participación de niños, niñas y adolescentes (NNA) en el ámbito local. Mantienen registros actualizados de los avances y resultados, apoyando en todo momento al coordinador OLN.

Profesionales del área de gestión de casos: Los profesionales del área de gestión de casos trabajan junto al coordinador OLN en todas las etapas de atención social e intermediación para proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA). Realizan entrevistas y contacto inicial con las familias, detectando posibles vulneraciones y necesidades de acceso a servicios. Elaboran y dan seguimiento a planes de atención e intervención personalizados, ejecutando las acciones definidas. Apoyan la derivación de casos a Tribunales de Familia y acompañan a las familias durante este proceso. Mantienen registros actualizados de las intervenciones y aportan información relevante a la red local de niñez y familia. Informan y actúan ante situaciones graves o delitos, asegurando la denuncia dentro de 24 horas. Monitorean a los egresados de programas de protección por 24 meses, colaboran en la elaboración del Catálogo Local de Beneficios y apoyan la actualización de protocolos y procesos de referencia y contrarreferencia.

5.-Organigrama



6.-Descripción del Proceso



Vías de Ingreso: La atención de un niño, niña o adolescente por parte de la OLN comienza cuando la institución detecta situaciones que puedan afectarlos, permitiendo un acceso ágil y oportuno a la valoración y acciones necesarias. Existen diversas vías de ingreso para que los NNA y sus familias accedan a la atención personalizada de la OLN.

Demanda espontánea: consiste en el contacto directo por parte de un niño, niña o adolescente y/o del/los adultos/as con la Oficina Local de la Niñez, ya sea de forma presencial o virtual, para realizar algún requerimiento.
Las alertas: se refieren a la detección de riesgos de vulneración de derechos en NNA, cuando existen factores en su entorno que aumentan la probabilidad de daño, aunque este aún no ocurra. Si la situación es grave y ya implica vulneración, se considera una alarma, lo que exige la activación inmediata de protocolos y atención específica.
Derivaciones: Está contemplado que la OLN reciba derivaciones para la atención de NNA y sus familias. Corresponden a procesos formales de referencia de un caso en atención en otra entidad y que requiere de la atención de los servicios de la OLN.
Transferencia de casos: Corresponde a situaciones en el que un caso en atención es traspasado a la OLN para que se haga cargo de continuar un proceso de atención ya iniciado. Terminando así, la responsabilidad directa de la entidad que transfiere y asumiendo la OLN total responsabilidad sobre el caso.

7.-Flujograma

Orientación: En esta etapa se realiza una primera acogida y orientación. El equipo evalúa si el caso requiere una intervención más profunda o si puede resolverse con información o derivación inmediata.
Si el caso no necesita intervención, se realiza el egreso. Si se requiere una evaluación más detallada, pasa a diagnóstico.

Diagnóstico (plazo máximo: 30 días): Aquí se recopila información sobre la situación del NNA y su entorno familiar, comunitario e institucional, para determinar los riesgos, vulneraciones o necesidades. El resultado del diagnóstico define el tipo de respuesta o ruta de atención que seguirá el caso: Intermediación y atención social, o Gestión especializada de caso.
Intermediación y atención social: Esta vía se aplica a situaciones menos complejas, donde la OLN puede gestionar directamente apoyos o articulaciones con redes comunitarias y servicios públicos.

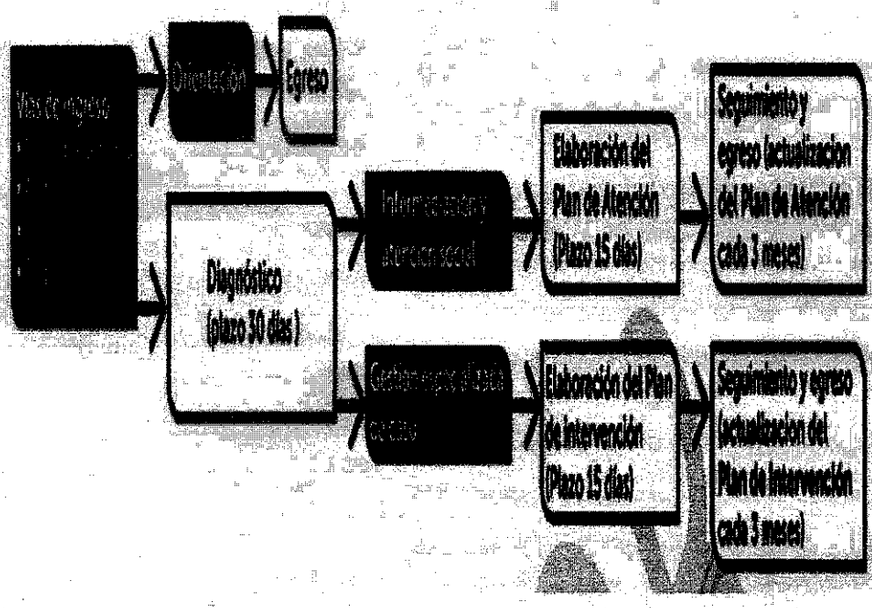
En esta ruta se elabora un Plan de Atención en un plazo de 15 días.

Gestión especializada de caso: Corresponde a situaciones de mayor complejidad o vulneración, que requieren acompañamiento intensivo, coordinación interinstitucional o medidas de protección.
En esta ruta se elabora un Plan de Intervención, también con un plazo de 15 días.
Elaboración del Plan de Atención o Intervención: El equipo técnico, junto con el NNA y su familia, construyen un plan con objetivos, acciones, responsables y plazos, orientado a superar las vulneraciones detectadas.

Plan de Atención: Para intermediación social.

Plan de Intervención: Para gestión especializada.

Seguimiento y egreso: Se realiza seguimiento periódico del avance del plan y la situación del NNA. Ambos planes se actualizan cada 3 meses.
El egreso se efectúa cuando las vulneraciones están superadas o se garantiza continuidad mediante otros servicios pertinentes.



8.-Registros

La recepción de una solicitud o denuncia por parte de la OLN en cualquiera de las vías de ingreso anteriormente señaladas, requerirá de un proceso de análisis de los antecedentes disponibles y de recopilación de otros que sean necesarios para la evaluación diagnóstica de la situación del NNA y determinar los cursos de acción en la atención personalizada del caso.

La Subsecretaría de la Niñez ha implementado un sistema de interconexión con otros ministerios, denominado GSL Módulo Niñez, cuyo objetivo es consultar datos de niños, niñas y adolescentes, así como cargar información relevante sobre ellos. En caso de presentarse alguna falla en el sistema, se procederá al llenado manual de la ficha correspondiente

2.El Manual de Procedimientos y anexos: "Reporte de vulneración de derechos del NNA", que se aprueban, se adjuntan y forman parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE

JUVENAL URIZAR ALFARO
Secretario Municipal(s)

JOHNNY YAÑEZ DIAZ
Alcalde

2.El Manual de Procedimientos, registros: a) Carta Compromiso, b) Declaración Voluntaria de No Participación, c) Plan de Intervención, d) Caracterización Familiar, e) Caracterización Individual, f) Ficha Registro de Sesión Individual Familiar, g) Síntesis de Profundización Diagnostica, h) Planes Familiares de Desarrollo, i) Ficha Seguimiento Plan Familiar de Desarrollo, j) Planes Laboral individual y de seguimiento, k) Oferta Programática (Síntesis) y anexos: "Normas Técnicas 2026", "Guía de Beneficios, Derechos y Garantías Sociales", "Orientaciones Metodológicas para el Acompañamiento Integral", que se aprueban, se adjuntan y forman parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE

SECRETARIA MUNICIPAL
CECILIA ULLOA CHACON
Ingeniero Comercial
Secretaria Municipal

JUVENAL URIZAR ALFARO
Secretario Municipal(s)

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
ALCALDE

JOHNNY YAÑEZ DIAZ
Alcalde

JYD/CCO/JUA/aaa.

Distribución:
Carpeta Virtual "Decretos Correlativos"
Dirección de Desarrollo Comunitario
Depto. de Desarrollo Social
Programa Acompañamiento Familiar Integral
Página web

JYD/CQO/JUA/aaa.

Distribución:
Carpeta Virtual "Decretos Correlativos"
Dirección de Desarrollo Comunitario
Depto. de Desarrollo Social
Oficina Local de la Niñez
Página web

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ
(OLN)

	ELABORÓ	V° B°	V° B°
NOMBRE	Carla Soto Quero	INGRID DIAZ SALAZAR Jefa de Dpto. de Desarrollo Social Municipalidad de Cerrillos	Lilian Muñoz Quezada
FIRMA			DIRECTORA
FECHA	23/10/2025		11 NOV 2025

Cerrillos Municipalidad	Ilustre Municipalidad de Cerrillos Dirección de Desarrollo Comunitario	N °: Fecha: Páginas: 11

CONTENIDO **PÁGINA**

1.-Objetivos de la Oficina Local de La Niñez 3

2.-Alcance 3

3.-Definiciones 4

4.-Responsabilidades 5

5.-Organigrama 6

6.- Descripción del Proceso 7

7.-Flujograma 8-9

8.-Registros 9

8.-Anexos 10

9.-Referencias 11

1.-Objetivos de la Oficina Local de la Niñez

La Oficina Local de la Niñez tiene como objetivo general asegurar la protección integral a los niños, niñas y adolescentes y contribuir a garantizar el ejercicio de sus derechos, con el fin de lograr el despliegue de sus potencialidades y alcanzar su desarrollo integral, a través de la: Promoción de derechos. Prevención de situaciones de vulneración. Protección de derechos. Restitución de derechos que han sido vulnerados.

2.-Alcance

El presente manual establece las directrices, procedimientos y estándares operativos para el funcionamiento de la Oficina Local de la Niñez (OLN), en el marco del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 21.430.
Sujetos de Atención La Oficina Local de la Niñez: tiene la responsabilidad de atender a todos los niños, niñas y adolescentes desde su nacimiento hasta que cumplan 18 años de edad, en especial aquellos que presenten riesgos de vulneración de derechos y/o vulneración de derechos para quienes se requiere realizar acciones que resguarden su protección integral.

La Oficina Local de la Niñez (OLN) cuenta con los siguientes componentes:

Promoción Territorial:

Destinada a todos los NNA del territorio comunal. Es entendida como la base para operación de la OLN a nivel local, debido a que orienta a los NNA, familias y comunidades a desarrollar sus capacidades para el goce de sus derechos. A nivel local, la OLN tendrá un rol preponderante para consolidar territorios que sean co-garantes de derechos, contribuyendo a la protección integral.

Gestión Integrada de casos:
Destinada a todos los NNA que presenten alto riesgo de vulneración y/o vulneración de derechos.
Se activa para reducir altos riesgos de vulneración o restituir derechos, a través de la gestión especializada de casos, que consiste en un acompañamiento intensivo al niño, niña, adolescente y su familia.
Asimismo, considera la coordinación con las unidades municipales y servicios asociados, tales como salud, educación, programas comunitarios y demás instancias locales vinculadas al bienestar de la niñez y adolescencia.

3.-Definiciones

Para efectos del presente manual de procedimientos, se emplean los siguientes términos y definiciones:

OLN: Oficina Local de la Niñez.
Factor de Riesgo: Evento, condición o situación que podría incidir negativamente en la situación de un niño, niña o adolescente y que, por tanto, podría aumentar las probabilidades de ser sujeto de una vulneración de derechos.

Factor de Protección: Evento, condición o situación que podría incidir positivamente en la situación de un niño, niña o adolescente y que, por tanto, podría disminuir las probabilidades de ser sujeto de una vulneración de derechos, respectivamente.

Amenaza de Vulneración de Derechos: Acción u omisión que tiene una potencialidad inminente de limitar o privar al niño, niña o adolescente del ejercicio de uno o más derechos.

Vulneración de Derechos: Acción u omisión que impide o priva al niño, niña o adolescente del ejercicio de uno o más derechos.

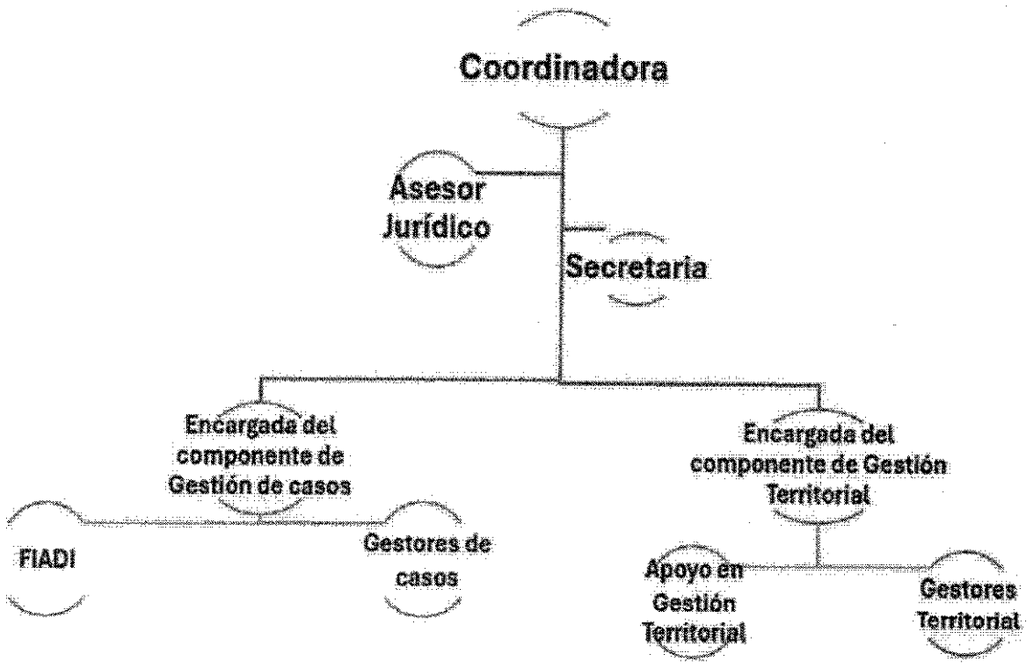
4.-Responsabilidades:

El rol de coordinador/a de la OLN: Es responsable de supervisar y coordinar los procesos internos siguiendo las directrices de la Subsecretaría de la Niñez. Debe asegurar la designación y trabajo conjunto de profesionales intersectoriales, gestionar el ingreso, asignación y monitoreo de casos, liderar la elaboración de productos como el Plan de Trabajo y el Catálogo Local de Servicios, y detectar necesidades no cubiertas. Además, coordina y supervisa al equipo técnico, promueve la articulación con redes y alianzas locales, y lidera procesos de protección administrativa y registro de casos. Es responsable de reportar situaciones graves a las instituciones competentes en un plazo máximo de 24 horas. El cargo debe ser ejercido por un profesional de dedicación exclusiva, asegurando el cumplimiento de perfiles y criterios técnicos.

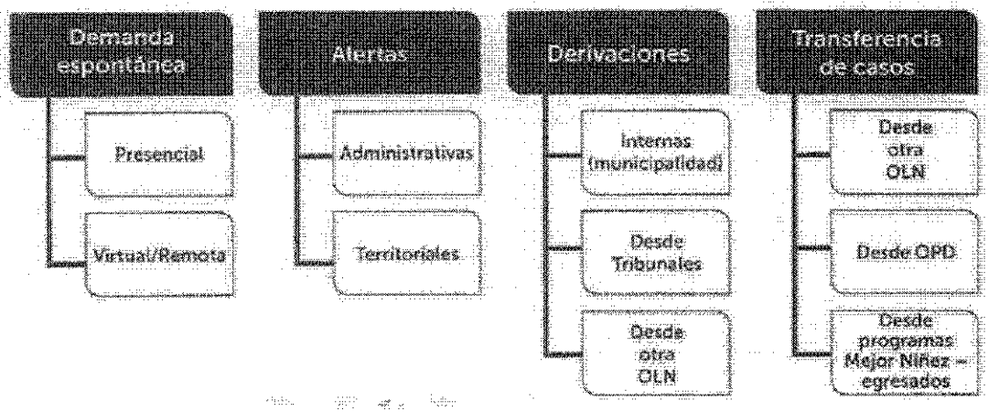
Profesionales del área de Promoción Territorial: Colaboran con el coordinador OLN en la elaboración y ejecución del Plan de Promoción Territorial, incluyendo el desarrollo de políticas locales de niñez y consejos consultivos. Apoyan la conformación de comisiones locales y diseñan mapas de actores clave para fortalecer la vinculación comunal y regional. Implementan estrategias de difusión sobre la OLN y los beneficios sociales, además de capacitar y sensibilizar a instituciones y la comunidad sobre derechos de la niñez. Promueven instancias de empoderamiento y participación de niños, niñas y adolescentes (NNA) en el ámbito local. Mantienen registros actualizados de los avances y resultados, apoyando en todo momento al coordinador OLN.

Profesionales del área de gestión de casos: Los profesionales del área de gestión de casos trabajan junto al coordinador OLN en todas las etapas de atención social e intermediación para proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA). Realizan entrevistas y contacto inicial con las familias, detectando posibles vulneraciones y necesidades de acceso a servicios. Elaboran y dan seguimiento a planes de atención e intervención personalizados, ejecutando las acciones definidas. Apoyan la derivación de casos a Tribunales de Familia y acompañan a las familias durante este proceso. Mantienen registros actualizados de las intervenciones y aportan información relevante a la red local de niñez y familia. Informan y actúan ante situaciones graves o delitos, asegurando la denuncia dentro de 24 horas. Monitorean a los egresados de programas de protección por 24 meses, colaboran en la elaboración del Catálogo Local de Beneficios y apoyan la actualización de protocolos y procesos de referencia y contrarreferencia.

5.-Organigrama



6.-Descripción del Proceso



Vías de Ingreso: La atención de un niño, niña o adolescente por parte de la OLN comienza cuando la institución detecta situaciones que puedan afectarlos, permitiendo un acceso ágil y oportuno a la valoración y acciones necesarias. Existen diversas vías de ingreso para que los NNA y sus familias accedan a la atención personalizada de la OLN.

Demanda espontánea: consiste en el contacto directo por parte de un niño, niña o adolescente y/o del/los adultos/as con la Oficina Local de la Niñez, ya sea de forma presencial o virtual, para realizar algún requerimiento.

Las alertas: se refieren a la detección de riesgos de vulneración de derechos en NNA, cuando existen factores en su entorno que aumentan la probabilidad de daño, aunque este aún no ocurra. Si la situación es grave y ya implica vulneración, se considera una alarma, lo que exige la activación inmediata de protocolos y atención específica.

Derivaciones: Está contemplado que la OLN reciba derivaciones para la atención de NNA y sus familias. Corresponden a procesos formales de referencia de un caso en atención en otra entidad y que requiere de la atención de los servicios de la OLN.

Transferencia de casos: Corresponde a situaciones en el que un caso en atención es traspasado a la OLN para que se haga cargo de continuar un proceso de atención ya iniciado. Terminando así, la responsabilidad directa de la entidad que transfiere y asumiendo la OLN total responsabilidad sobre el caso.

7.-Flujograma

Orientación: En esta etapa se realiza una primera acogida y orientación. El equipo evalúa si el caso requiere una intervención más profunda o si puede resolverse con información o derivación inmediata.
Si el caso no necesita intervención, se realiza el egreso. Si se requiere una evaluación más detallada, pasa a diagnóstico.

Diagnóstico (plazo máximo: 30 días): Aquí se recopila información sobre la situación del NNA y su entorno familiar, comunitario e institucional, para determinar los riesgos, vulneraciones o necesidades. El resultado del diagnóstico define el tipo de respuesta o ruta de atención que seguirá el caso: Intermediación y atención social, o Gestión especializada de caso.
Intermediación y atención social: Esta vía se aplica a situaciones menos complejas, donde la OLN puede gestionar directamente apoyos o articulaciones con redes comunitarias y servicios públicos.

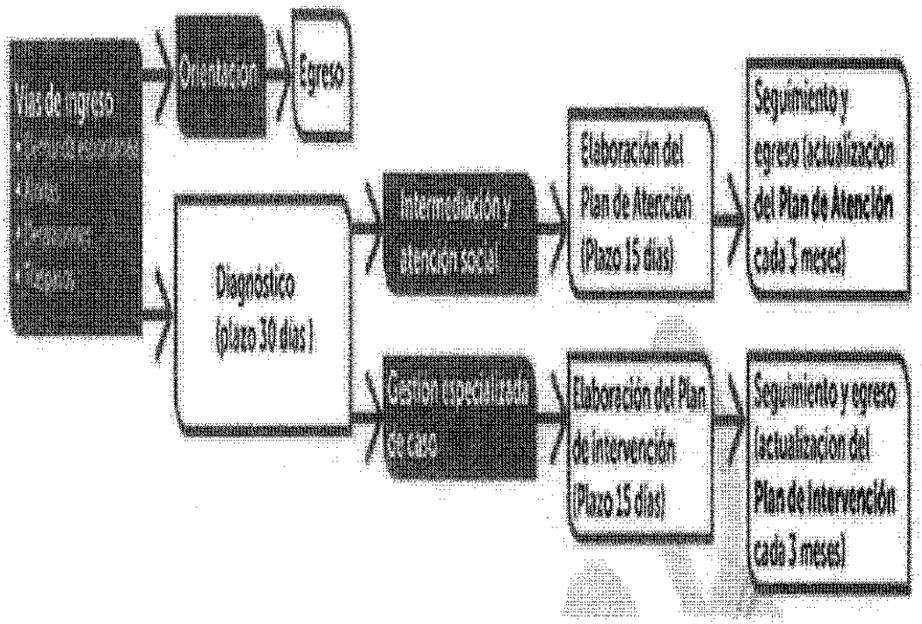
En esta ruta se elabora un Plan de Atención en un plazo de 15 días.

Gestión especializada de caso: Corresponde a situaciones de mayor complejidad o vulneración, que requieren acompañamiento intensivo, coordinación interinstitucional o medidas de protección.
En esta ruta se elabora un Plan de Intervención, también con un plazo de 15 días.
Elaboración del Plan de Atención o Intervención: El equipo técnico, junto con el NNA y su familia, construyen un plan con objetivos, acciones, responsables y plazos, orientado a superar las vulneraciones detectadas.

Plan de Atención: Para intermediación social.

Plan de Intervención: Para gestión especializada.

Seguimiento y egreso: Se realiza seguimiento periódico del avance del plan y la situación del NNA. Ambos planes se actualizan cada 3 meses.
El egreso se efectúa cuando las vulneraciones están superadas o se garantiza continuidad mediante otros servicios pertinentes.



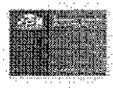
8.-Registros

La recepción de una solicitud o denuncia por parte de la OLN en cualquiera de las vías de ingreso anteriormente señaladas, requerirá de un proceso de análisis de los antecedentes disponibles y de recopilación de otros que sean necesarios para la evaluación diagnóstica de la situación del NNA y determinar los cursos de acción en la atención personalizada del caso.

La Subsecretaria de la Niñez ha implementado un sistema de interconexión con otros ministerios, denominado GSL Módulo Niñez, cuyo objetivo es consultar datos de niños, niñas y adolescentes, así como cargar información relevante sobre ellos. En caso de presentarse alguna falla en el sistema, se procederá al llenado manual de la ficha correspondiente

9.-Anexos

Debido al volumen de anexos necesarios para la individualización de la gravedad de los casos, estos pueden ser descargados en el siguiente enlace: Orientaciones técnicas Final 270223.pdf



ANEXO N° 10

Reporte de vulneración de derechos del NNA

Contextualización

Lugar donde se produjo la situación de vulneración	
Nombre de la persona que realiza el reporte	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	
Fecha toma conocimiento del hecho	

Identificación

Nombre del niño, niña o adolescente	
Cédula de identidad	
Fecha de nacimiento	
Nombre del padre, madre o adulto responsable	
Teléfono de contacto	

Descripción de la situación de vulneración de derechos: Consignar con la mayor exactitud posible la información existente sobre el hecho. Si existe relato del NNA sobre una situación de vulneración, registrarlo de manera textual. Se requiere que el profesional entregue información descriptiva, no que realice un análisis del caso ni que indague mayormente con el NNA.**

Medidas adoptadas: Señalar las medidas adoptadas con el NNA, las madres, padres y /o cuidadores o cuidadores, comunicaciones institucionales, gestiones externas y otras que beneficien al NNA.

Nombre, Cédula de Identidad y Firma del profesional que realiza el registro.

Nombre: _____

Cédula de Identidad N°: _____

** Incorporar información que el NNA espontáneamente nos relate, para evitar la sobre intervención y la revictimización. Al respecto, tener en consideración la Ley de entrevista video grabada.

184

10.-Referencias

Orientaciones técnicas Final 270223.pdf

https://recursosoln.cl/

https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/programas-sociales/ninez