



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño

adoptantes

Servicio de contención y apoyo para postulantes a adopción

Autora: Tania Cloé Guiloff Müller
Profesora guía: Paz Cox Yrarrazaval

Marzo 2020- Santiago, Chile.

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad
Católica de Chile para optar al título profesional de Diseñador.

Índice

06 Marco Teórico

18 Metodología

24 Tendencias

30 Antecedentes

37 Investigación

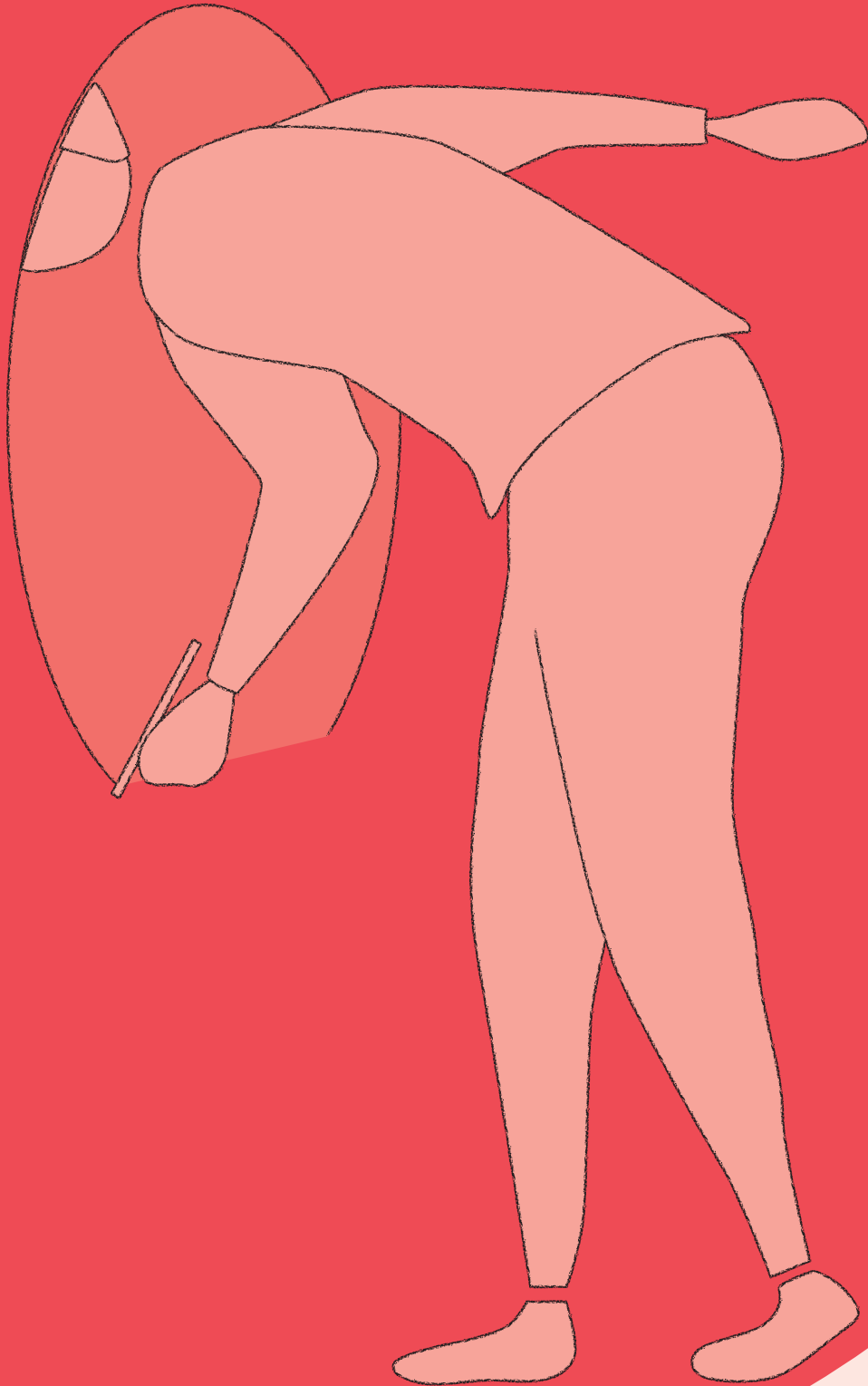
42 Formulación

| | |
|-----------|----------------------|
| 46 | Usuarios |
| 50 | Contexto |
| 54 | Objetivos |
| 58 | Referentes |
| 64 | Proceso |
| 82 | Impementación |

A mi familia por las oportunidades, el aguante y el empuje.
A Paz, por la paciencia, la confianza y la contención siempre.
A Paula, por la generosidad en compartir su conocimiento.
A las amigas por el apoyo, la paciencia y los consejos.
A los usuarios, por confiarme sus historias
e inspirar este proyecto.

¡Muchas gracias!

Marco Teórico



**“La adopción fue
un camino
difícil,
muy difícil.
¡Pero por D’s que
valió la pena!”**

Mariska Hargitay

Actriz y madre adoptiva

INTRODUCCIÓN

Siendo Frei presidente de la nación, el lunes 26 de julio de 1999 se promulga en Chile la Ley nº 19.620, constituyéndose como un nuevo marco legal para la adopción de menores en el país.

Esta significó un profundo avance en la materia, adecuándose a la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, ratificada por Chile en 1990. Esta nueva ley deroga a la Ley nº 18.703 y recoge por primera vez en su articulado el Interés Superior del Niño. Así, escribe en su primer artículo que “La adopción tiene por objeto velar por el interés superior del adoptado, y amparar su derecho a vivir y desarrollarse en el seno de una familia que le brinde el afecto y le procure los cuidados tendientes a satisfacer sus necesidades espirituales y materiales, cuando ello no le pueda ser proporcionado por su familia de origen.”

De esta forma, la Ley de Adopción se establece como una medida subsidiaria, es decir solamente aplicable cuando no es posible que el menor permanezca en cuidado de su familia de origen (biológica) y correspondiendo a una acción de protección para con este.

Es con esta reforma legal que se determina que el Servicio Nacional de Menores actuará como órgano rector del sistema adoptivo y autoridad central, pudiendo acreditar a organismos privados como colaboradores y entregándoles así las facultades de gestionar adopciones.

Se estableció el Programa de Adopción Global y sus cuatro áreas de acción, dirigidas a:

1. Niñas y niños susceptibles a ser adoptados.
2. Personas que hayan sido adoptadas y tengan interés en conocer sus orígenes.
3. Familias en conflicto para ejercer su parentalidad.
4. Personas interesadas en adoptar un menor.

Se deja ver en la estructuración de su programa la tríada adoptiva, liderada por los niños y niñas, sus familias de origen y las familias adoptivas.

El siguiente proyecto sitúa su énfasis en las familias adoptivas, especialmente en la experiencia de estas durante el proceso de postulación.

Acoge la deficiencia del Programa de Adopción Global para entregar contención a los postulantes, entendiendo que en el rol evaluador que cumple, resulta incompatible situarse como un ente no amenazante para estos. Se propone entonces en este trabajo un modelo de servicio que entregue la información y apoyo necesario a los interesados en la adopción nacional.

Para el desarrollo de este y con el objetivo de capturar los elementos claves de la experiencia, se desarrolló una investigación que incorporó diferentes técnicas de levantamiento, sistematización y priorización de la información recabada. En el apartado del Marco Teórico se refleja una recopilación y síntesis de esta.

ESTADO DEL ARTE

Nos encontramos en un momento de renovación en lo que respecta a legislación sobre adopción. En mayo de 2019, la Cámara de Diputados aprobó más de 20 indicaciones¹ al respecto (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019). Estas mejoras apuntan a fortalecer el objetivo planteado en el artículo nº1 de la Ley de Adopción, de búsqueda del bienestar superior del niño por sobre todas las cosas.

Este es el principio por el que se rigen todos los organismos colaboradores en materia de adopción, quienes toman toda clase de medidas y precauciones para intentar garantizar el bienestar de los menores.

Acogen a mujeres embarazadas conflictuada con el ejercicio de la maternidad, para contribuir en el bienestar del nonato. Generan programas de rehabilitación para familias que ponen a sus hijos en situación de vulnerabilidad, intentando mantenerlos en su familia de origen y corregir la situación de riesgo. Todo esto, con la convicción de que los organismos deben actuar velando por que la ley sea garante de los derechos de los niños.

Pero a pesar de las reformas, los expertos en materia de adopción, como Amanda Lacalle, directora de la Fundación Apoyo Adopción, indican que la ley sigue teniendo una mirada “adultocentrista” (2019). Aun así, está mirada adultocentrista, que per se es un error de la legislación, no contempla un adecuado programa para el adulto navegando por el proceso de adopción.

Y es que, pese a que la ley tenga un gran sesgo hacia los adultos, quienes transitan por el proceso de adopción en calidad de postulantes siguen describiendo la experiencia como angustiada y desgastante. Esto tiene consecuencias psicológicas, que se manifiestan en diferentes formas y distintas etapas del proceso.

Una de las consecuencias más descritas en la literatura del tema, es la depresión post adopción. Como explica la psicóloga Harriet McCarthy la depresión post adopción es uno de los grandes riesgos que el proceso de adopción invisibiliza.

Como describe el Sename en su publicación “Perfil de

la familia chilena durante los últimos diez años” los adultos que inician el proceso para ser padres adoptivos llegan muchas veces con una carga emocional importante, debido al duelo de no haber podido formar familia biológica, no poder gestarlo o perderse eventos de la niñez temprana. A esto se suma la incertidumbre de la duración del proceso y la sensación de cuestionamiento que producen las evaluaciones psicosociales (2006).

Todo lo anterior produce que las madres y padres adoptivos lleguen al momento del enlace con un agotamiento emocional, que se ve incrementado por las dificultades propias del período de ajuste de las familias adoptivas.

Como si todo esto no fuese una carga suficiente, una vez realizado el enlace, lo anteriormente descrito, puede producir problemas para vincularse con el hijo adoptivo. Los niños adoptivos, para haber llegado a esa situación, han pasado por el trauma del abandono y en general han sufrido vulneraciones que dejan huellas permanentes (Sename, 2017). Esto hace que la parentalidad adoptiva tenga características y desafíos propios de las dinámicas de esta conformación familiar.

Para la incorporación sana del menor a la familia, los padres adoptivos deben poder entregar estabilidad, contención y empatía, para generar un vínculo fuerte. Para esto requieren encontrarse en un estado de equilibrio propio, que le permita tener ese nivel de disponibilidad emocional para con su hijo.

Si bien el acto adoptivo es considerado terapéutico, por su condición de relación humana profunda, en cuanto ambas partes se encuentren en un nivel de interferencia emocional que no le permita hacer un adecuado uso de sus herramientas y habilidades blandas, será un período de extrema complejidad (Ricart, 2014).

Es entonces en vista de lo anterior, que se presenta como una de las prioridades inexorables en temas de adopción, generar medidas concretas, viables y ágiles, que tengan un impacto en el corto plazo, para acompañar, guiar y contener a los postulantes para idoneidad de adopción.

¹ Indicación: Proposición de sustitución, modificación o adición al texto de un proyecto de ley que pueden presentar los parlamentarios durante la tramitación legislativa

DEFINICIÓN

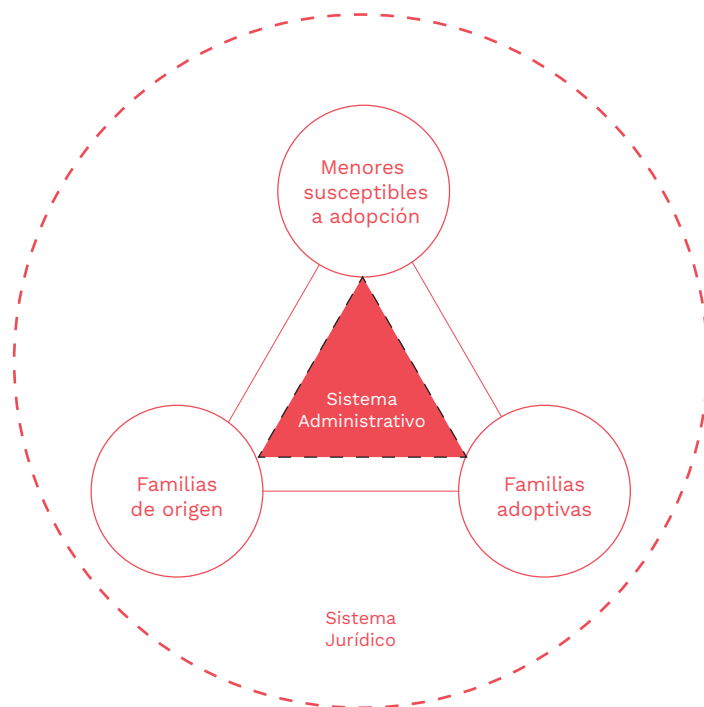
En palabras técnicas, es el acto jurídico en el que un adulto/a toma como propio a un hijo o hija de origen no biológico, estableciéndose una relación paterno-filial con idénticos vínculos jurídicos que los que resultan de la procreación.

En palabras más simples es un mecanismo más para formar familia. Es un acto a través del cual los niños ven restituidos sus derechos, incorporándose a una familia definitiva para crecer en un ambiente de protección y amor que potencie su sano desarrollo. Es el acto a través del cual adultos que ansían ser padres o aumentar su familia ven concretado el sueño, como consecuencia del sacrificio de las familias de origen de buscar que sus hijos tengan una mejor vida que la que ellos pueden ofrecerles.

LA TRIADA

Cuando se habla de adopción, normalmente se habla de una triada de actores compuesta por el niño, niña o adolescente adoptado (NNA), su familia de origen y su familia adoptiva. Esta es encuadrada en el marco jurídico, que está establecido por la legislación chilena, y el sistema administrativo, que es quien vincula y articula las interacciones entre estos tres actores protagónicos.

ESQUEMA 1 Esquema de la triada adoptiva situada en contexto, creación propia.



Sistema Jurídico

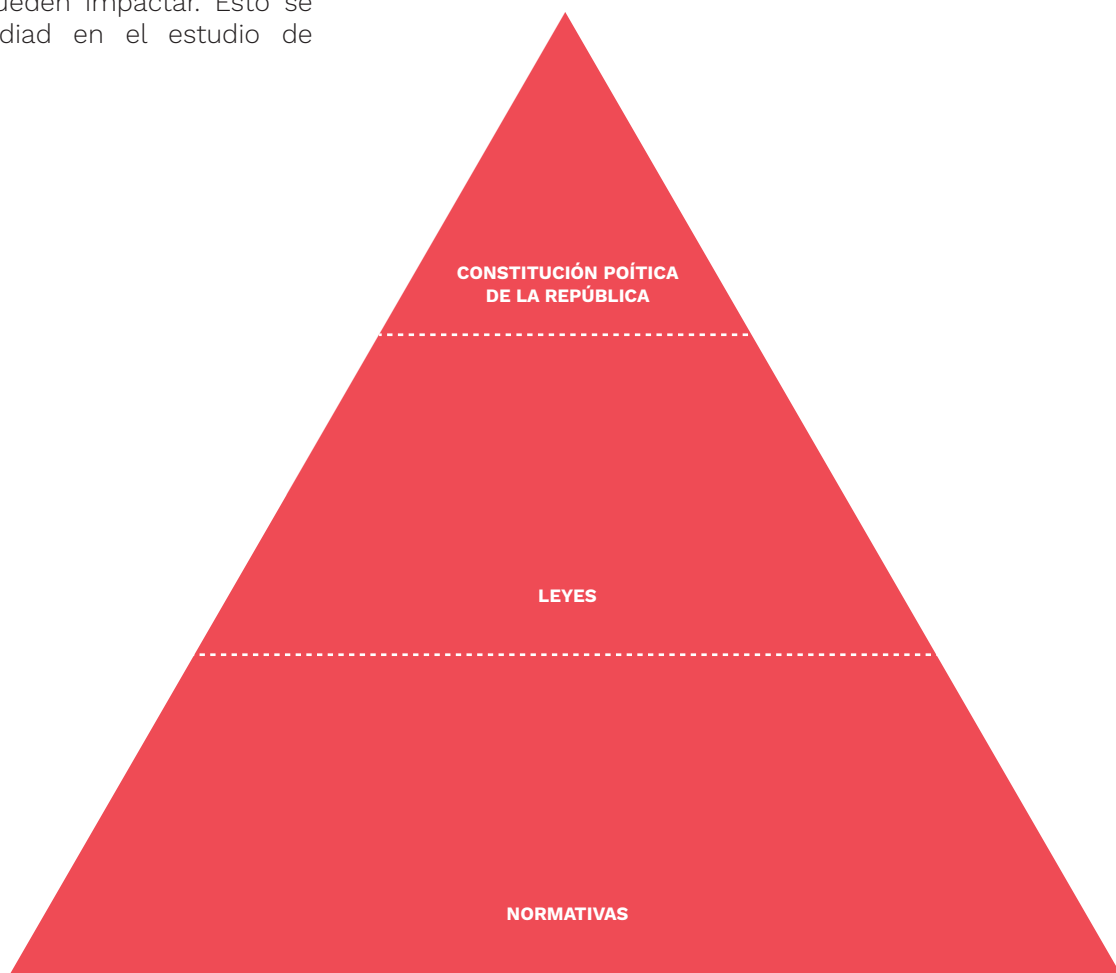
En la actualidad, el estatuto jurídico regulatorio de la filiación adoptiva está compuesto por la Ley N° 19.620, el Decreto N° 944 del Ministerio de Justicia, que fija el reglamento establecido por la ley y por el Convenio de La Haya sobre Protección del Niño y Cooperación en Materia de Adopción Internacional de 1993, ratificado por Chile en 1999 (Sename, 2019).

Además, tienen incidencia directa la Ley N° 19.585 que modifica el Código Civil en materia de filiación y la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2012).

Las reformas a la Ley aprobadas en mayo aun no entran en vigencia.

Cabe mencionar en el sistema jurídico la posible reforma constitucional, que pese a que no modifica las normativas propias de la adopción, si genera directrices judiciales que pueden impactar. Esto se analiza con mayor profundidad en el estudio de tendencias.

ESQUEMA 2 Esquema sistema jurídico chileno, basado en la Pirámide de Kelsen.



Sistema Administrativo

El sistema administrativo de adopción está encabezado por el Sename. Este es un organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Además de regular y controlar la adopción en el país, se encarga de la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Cuenta con 15 Unidades Regionales de Adopción (URA), que funcionan como órganos representantes del Sename a lo largo del país y que se encuentran facultados de gestionar adopciones. Su área de adopción también se ocupa de la acreditación, fiscalización y supervisión de Organismos nacionales y extranjeros para ejecutar el Programas de Adopción Global (Sename, 2019).

Se suman a la labor del Sename en la ejecución de Programas de adopción 3 fundaciones privadas acreditadas:

- 1. Fundación Chilena de la Adopción (Fadop):** Fundación de derecho privado, sin fines de lucro, fundada por la abogada Delia Moreno Reyes en 1985 y acreditada desde el año 2000.
- 2. Fundación San José (FSJ):** Fundación de derecho privado, sin fines de lucro y con decreto de Derecho Canónico, fundada en 1994 por Bernardita Egaña y acreditada desde el año 2000.
- 3. Fundación Mi Casa (FMC):** Fundación de derecho privado, sin fines de lucro, fundada por el Padre Alfredo Ruiz-Tagle Jiménez en 1947 y acreditada desde el año 2008.

Los Organismos Colaboradores privados trabajan en Santiago, en tanto las Unidades Regionales del Sename (URA) tienen presencia en distintas regiones. Este, sumado a otros factores, hace que en la actualidad la amplia mayoría de las adopciones sea tramitada por el Sename, como se ve en el esquema 1 (Sename, 2018).

En cuanto a los enlaces fallidos, 1 fue gestionado por Fundación Mi Casa y correspondió a un enlace internacional de una niña chilena con un matrimonio residente en Italia (Asencio, 2018). En tanto, los enlaces fallidos correspondientes a familias adoptivas residentes en Chile, fueron los 4 gestionados por Unidades Regionales del Sename, 2 en Santiago y 2 en la Región de la Araucanía (Sename, 2018).

En la entrevista personal realizada a C., trabajadora social que trabajó en una residencia colaboradora de una Unidad Regional del norte por más de 15 años, describió un caso de fracaso adoptivo en el que le tocó participar. Este culminó en la separación de dos hermanas, luego de que la familia decidiera revocar la decisión de adoptar a una. Detalló que posterior a esta situación, ella consultó la carpeta de la familia adoptiva y de las menores a profesionales de Santiago, sin contarles el resultado, y estos dictaminaron que no era aconsejable el enlace, en tanto la familia adoptiva no tenía las habilidades para manejar los problemas conductuales de una de las menores. C. contaba como esto le había servido para corroborar lo que ella sospechaba desde antes. Al menos en su opinión, los profesionales de algunas regiones, debido a la menor preparación y menor número de casos de adopción vistos, no parecen estar capacitados para decidir acertadamente en casos más complejos (C., 2019).

ESQUEMA 3 Número de enlaces adoptivos, según organismo responsable. Año 2017

| ORGANISMO RESPONSABLE | NÚMERO ENLACES | % RESPECTO AL TOTAL |
|-----------------------|----------------|---------------------|
| FCH | 17 | 4,0% |
| FMC | 14 | 3,3% |
| FSJ | 48 | 11,2% |
| Sename (URA) | 349 | 81,5% |
| Total | 428 | 100% |

Fuente: Anuario Estadístico Sename 2017

ESQUEMA 4 Número de fracasos adoptivo, según organismo responsable. Año 2017

| ORGANISMO RESPONSABLE | NÚMERO FRACASOS | % RESPECTO AL TOTAL |
|-----------------------|-----------------|---------------------|
| FCH | 0 | 0% |
| FMC | 1 | 20% |
| FSJ | 0 | 0% |
| Sename (URA) | 4 | 80% |
| Total | 5 | 100% |

Familia de Origen

Es relevante considerar que en vista de que la Ley de Adopción chilena se establece como subsidiaria, es decir como una medida supletoria a la filiación natural, la familia de origen tendrá prioridad legal sobre la mantención del cuidado del NNA. “Por tanto, los Tribunales de Justicia deben agotar las instancias que permitan mantener a un niño junto a su familia biológica” (BCN, 2012).

Ahora, si bien la ley establece lo anterior, también dispone en el artículo 12 de la Ley N° 19.620 causales para que un menor sea susceptible a la adopción, la cual de concretarse “extingue los vínculos de filiación de origen para efectos civiles, salvo impedimentos para contraer matrimonio” con su familia de origen.

Estas causales son:

- 1. Estar inhabilitado física o moralmente.** Dentro de esta causal se considera cuando al haberse vulnerado los derechos del NNA, no concurren al programa destinado a fortalecer sus habilidades parentales o cuando, aún tras participar del programa, no se logró superar la condición que vulnera al menor.
- 2. No entregarle al NNA atención personal o económica** durante dos meses. Si es menor de 1 año este plazo se acorta a 30 días. No se considera la falta de recursos económicos como causal per se.
- 3. Cesión voluntaria del cuidado del menor** por parte de los padres, o quien tenga el cuidado personal de este, a una institución pública o privada de protección de menores o a un tercero, con intención clara de liberarse de sus obligaciones legales. Se suma a esta causal el abandono, ya sea en la vía pública, un lugar solitario o un recinto hospitalario.
- 4. Por la entrega voluntaria con fines de adopción,** que haga su madre y/o padre, siempre que no se encuentre capacitado o en condiciones de hacerse cargo responsablemente de él (art. 9). Este procedimiento podrá iniciarse antes del nacimiento.

La psicóloga infanto-juvenil, Nadine Schramm, resume la causalidad de la procedencia de las familias de origen en palabras más simples como “la familia de origen se divide en tres grupos: padres que quieren entregar un hijo en adopción; padres que abandonan a sus hijos en plazos legalmente establecidos por la ley según la edad del niño; y, por último, padres definidos como inhábiles para desempeñarse en su rol” (2007).

Para acompañar a los padres que se encuentran en alguna de las categorías previas, es que el Programa de Adopción contiene un Subprograma de Apoyo y Orientación a la Familia de Origen. En este, buscan contener y guiar a los progenitores que se encuentran en conflicto para ejercer su parentalidad.

De las personas atendidas en el marco de dicho subprograma el 2017, el 99,3% corresponde a mujeres (Sename, 2017). Señala un estudio elaborado por la Fundación San José (2002), en relación al perfil de las madres atendidas en su fundación, que “no obstante apreciarse heterogeneidad en la distribución de edad, la mayoría promedia alrededor de los 23 años, siendo solteras, multíparas (al menos un hijo previo), que se encuentran ejerciendo la maternidad con gran dificultad, debiendo recurrir a terceros (por lo general, abuelos)” (Sename, 2007)

Explica la ex Directora Ejecutiva de la Fundación San José, Ximena Calcagni (2000) que se distinguen motivaciones fuertes y débiles en las madres que ceden un hijo. Aquellas que categoriza de débiles son las que son fácilmente modificables por la variación de causas externas, mientras que las fuertes son aquellas más profundas, consistentes en el tiempo e independientes de causas exteriores. Agrega que el 40% de las madres atendidas decidió ceder al menor a adopción, señalando un espectro motivacional multifactorial, a excepción de los casos de violación, en los que se distingue este como única motivación. El embarazo en tanto, se vivencia como un hecho altamente estresante según señala la trabajadora social Florencia Altamirano (2002), en el que el 77% de las mujeres estudiadas finalizó la relación con el progenitor (Sename, 2007).

Lo descrito anteriormente tiene consecuencias directas en la salud física y psicológica del menor, quien tiene mayor riesgo de presentar consecuencias en su desarrollo, producto del stress de la progenitora durante el embarazo (Aguirre, Aguirre y Abufhele 2016). Además de las consecuencias de la experiencia intrauterina, la sensación de abandono y trauma durante los primeros años de vida tiene potencial de generar una desconfianza permanente en el menor, que le dificulte su capacidad de vinculación y apego seguro (Muñiz Aguilar, 2011). Por ende, la experiencia del menor con su familia de origen o progenitor, previa a la adopción, es altamente influyente en su desarrollo.

Niños, niñas y adolescentes susceptibles a adopción

La garantía de su bien superior y restitución de su derecho a vivir en familia se establece como piedra angular de este proceso.

Para que un niño sea susceptible a ser adoptado, se debe cumplir al menos una de las causales listadas anteriormente en el apartado referente a la familia de origen.

De acuerdo a lo expresado en el informe de “Perfilamiento de personas adoptadas que buscan sus orígenes” realizado por el Sename, el 78,5% de los entrevistados evaluó positivamente su experiencia de adopción. Aun así, es relevante recordar que, pese a ser niños que llegan a familias donde han sido profundamente deseados y esperados, el gatillante de la adopción es siempre una pérdida. Esta pérdida puede constituir un mayor o menor trauma para el niño, que pese a guardar relación con la edad en que fue adoptado, no implica que quienes fueron adoptados en los primeros meses de vida no tengan secuelas del abandono. Esto se puede manifestar en comportamientos que pueden ir desde apetito voraz, comportamientos regresivos hasta dificultades en la vinculación con uno o ambos padres adoptivos. Todo esto, normal en un niño que se ha sentido abandonado y que en muchos casos ha sufrido vulneraciones severas (Sename, 2010).

Los psicólogos Angulo, Gallardo y Rosas, describen los efectos que causa el abandono. Detallan que cuando el abandono es in útero se sientan bases para una personalidad depresiva y vulnerable al estrés. Cuando sucede en los primeros 6 meses, el niño pierde la sensación de seguridad que le producía su cuidador. Entre los 6 meses y 1 año parece generar el mayor daño en la psiquis. Finalmente, los autores sugieren que posterior al año, las consecuencias del abandono estarán influenciadas por los vínculos establecidos previamente, teniendo un mal pronóstico cuando estos son débiles (2000).

Considerando que el 58% de los niños que iniciaron causa de susceptibilidad en el país durante el 2017 son mayores de 1 año y que el 74,9% de estos casos corresponden a causales que involucran la inhabilidad y que por tanto implican vulneramiento del NNA (Sename, 2017), se puede manifestar que un porcentaje considerable de los niños susceptibles adopción posee indicadores de traumas profundos y mayores problemas de vinculación, por lo que se requerirá de familias adoptivas con herramientas

emocionales desarrolladas, que contribuyan en el proceso de sanación del menor.

Esquema 5 Número de NNA con causa de susceptibilidad iniciada, según edad y Unidad Operativa

| GRUPOS DE EDAD | UNIDAD OPERATIVA | | TOTAL | % TOTAL |
|----------------|------------------|---------------|-------------|-------------|
| | URA | OCA | | |
| En Gestación | 5 | 0 | 5 | 0,9% |
| <1 año | 173 | 48 | 221 | 41,1% |
| 1- 3 años | 125 | 25 | 150 | 27,9% |
| 4- 7 años | 116 | 12 | 128 | 23,8% |
| 8 y más años | 28 | 6 | 34 | 6,3% |
| Total | 447 | 91 | 538 | 100% |
| % Total | 83,09% | 16,91% | 100% | |

Fuente: Anuario Estadístico Sename 2017.

Familias Adoptivas

El año 2017, había en Chile 3773 personas/matrimonios ingresados en el Registro Nacional de Solicitantes Idóneos. De estos, el 94,1% eran matrimonios.

En tanto en el año 2006, había un total de 4079 que contaban con la acreditación de idoneidad. De estos, un 58,1% había decidido el camino de la adopción por motivos de fertilidad. Debido a aquello, muchas de las parejas comienzan el proceso de adopción con una carga emocional importante. En una entrevista personal con L. y J, padres adoptivos de un menor de 5 años, L explicaba “Yo no podía soportar lo que me pasaba (la infertilidad), menos mal nunca quede embarazada y perdí la guagua, no hubiera podido tolerarlo. Yo de verdad pienso que si hubiera perdido una guagua me tiraba del balcón. Es que es demasiadas las ganas, el desgaste de todo el proceso, como para tener la ilusión y perderla. El proceso que vivimos con la infertilidad es algo que no le deseo ni a mi peor enemigo” (2019). Agrega, que, tanto por su estado mental, como por el proceso mismo, este período se le hizo tremendamente difícil. Cuenta que una vez conseguida la idoneidad, soñaba constantemente que la llamaban para realizar el enlace con su hijo y ella no tenía cuna para hacerlo dormir. Describe este período como de alta incertidumbre y angustia.

PROGRAMA DE ADOPCIÓN GLOBAL

El programa de adopción ejecutado por el Sename y sus distintos Organismos Colaboradores Acreditados (OCA) es descrito por la Ley N° 19.620 como un conjunto de actividades que contempla al menor que requiere una medida de adopción, la familia de origen y la familia adoptiva.

Por tanto, este se compone de un subprograma de apoyo y orientación a la familia de origen, un subprograma de recepción y cuidado del NNA, un subprograma de evaluación técnica a los postulantes y su preparación como familia adoptiva y finalmente un subprograma de búsqueda de orígenes para hijos adoptivos cuando alcanzan la mayoría de edad.

Al mirar la estructuración del PAG se puede anticipar como el sistema no incorpora el bienestar del postulante como prioridad, tenido destinado para los solicitantes exclusivamente el programa de evaluación y de preparación para recibir al menor, dejando fuera la contención y guía de este como persona con necesidades socioemocionales propias.

Esquema 6 Motivación de los solicitantes idóneos para adopción

| MOTIVACIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|-------------|-------------|
| Altruismo/ Filantropía | 12 | 0,3% |
| Aumentar número de hijos | 884 | 21,7% |
| Esterilidad | 2370 | 58,1% |
| Otros motivos | 664 | 16,3% |
| Sin Información | 149 | 3,7% |
| Total | 4079 | 100% |

Fuente: Perfil de la Familia Adoptiva Chilena, 2006

SISTEMATIZACIÓN

Mapas de Viaje

De acuerdo a los mapas de viajes contruidos en las entrevistas con los usuarios, se realizó un esquemático, que resume a grandes rasgos los pasos del proceso de postulación. Este se utilizó posteriormente para la construcción de uno de los manuales.

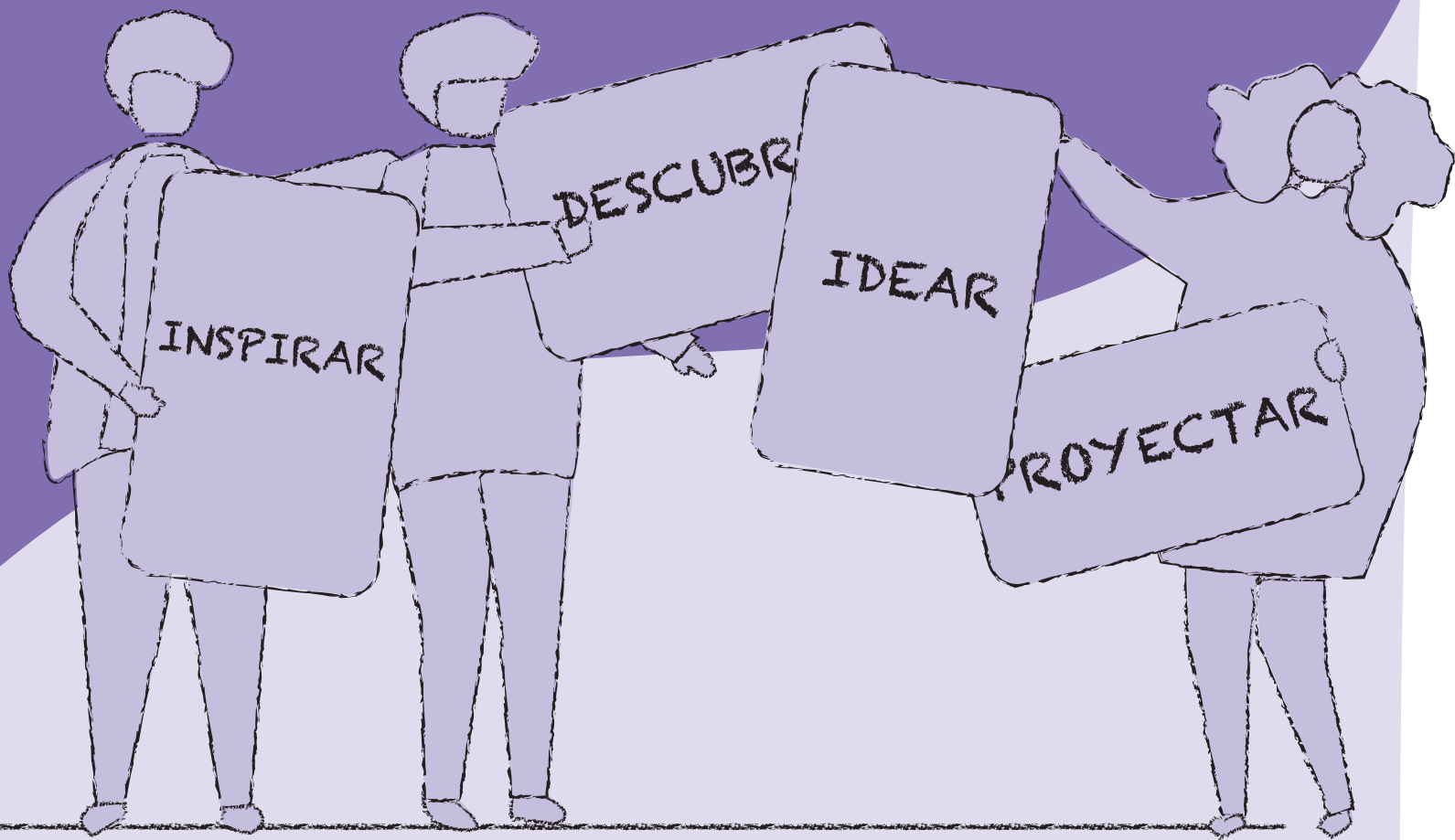


Emociones asociadas

Respecto a las emociones, hay 6 sentimientos negativos que aparecen de forma reiterativa en el relato de los diferentes usuarios entrevistados. Estas se considerarán en el diseño posterior, buscando dar soluciones que permitan mejorar la experiencia.

- Confusión
- Angustia
- Rabia
- Incertidumbre
- Vulnerabilidad
- Soledad

Metodología de Diseño



**“Un buen diseño
debe abordar los
complejos
desafíos sociales
que enfrentamos
en la sociedad
actual y ayudar a
construir una
sociedad más
fuerte y más rica”**

Thararani Jagetheeswaran
Partner Consultora Impacto Social, Deloitte Australia

Diseño para Innovar

Para el desarrollo del proyecto se utilizó la metodología de Diseño para Innovar, desarrollada por los docentes UC, Paula Wuth y Sebastián Negrete (2017).

La metodología define un proceso estratégico encargado de conectar, articular, priorizar y, finalmente, orquestar los distintos componentes (puntos de contacto) y las actividades que viven distintos usuarios a lo largo de un servicio.

Se sustenta en 6 pilares fundamentales (Gomez, Negrete y Wuth, 2017), que son implementados transversalmente en las distintas etapas de desarrollo del proyecto:

1. Centrado en las personas: Posiciona a los usuarios como foco central del diseño, apuntando a lograr una comprensión profunda de este. Por ende, se construye una descripción en detalle y profundidad de las personas, su contexto y entorno.

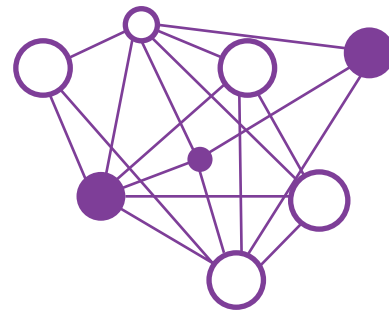
2. Participativo: Involucra a los usuarios a lo largo del proceso de diseño, con objeto de generar resultados con mayor pertinencia. Se crean espacios de participación y posteriormente se filtra, analiza y sistematiza el contenido generado, para rescatar la riqueza de dichos hallazgos.

3. Enfoque en el hacer: Materializa las ideas desde una etapa temprana, agilizando el proceso mediante testeo y error, realizando las iteraciones que sean necesarias. Se generan espacios de diálogo y exploración entre los usuarios, la propuesta y sus autores.

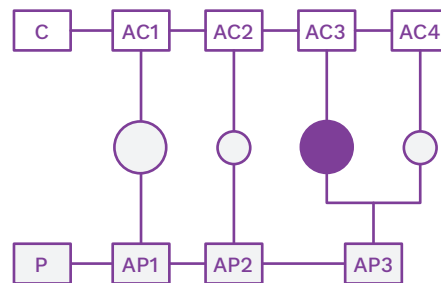
4. Integral e interdisciplinario: Considera que los problemas complejos deben ser abordados desde diversas perspectivas y expertises, por lo que incentiva equipos de trabajo compuestos por personas provenientes de distintas disciplinas.

5. Visión sistémica: Comprende que los componentes se encuentran vinculados entre si y que para su correcto funcionamiento requiere la orquestación de todos en conjunto, considerando al ecosistema de actores y contexto en que se inserta.

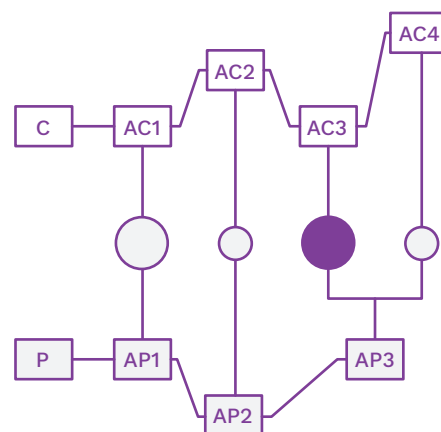
6. Mirada de futuro: Potencia ejercicios especulativos, utilizando técnicas como el estudio de tendencias, de manera de considerar los cambios sociales, económicos y tecnológicos en el desarrollo del proyecto.



PUNTOS DE CONTACTO CONECTADOS



PUNTOS DE CONTACTO ARTICULADOS



PUNTOS DE CONTACTO ORQUESTADOS

Esquema 07. Wuth y Negrete ,2018.

Etapas

La metodología de Diseño para Innovar, se divide en 4 etapas que cuentan con instancias de traslape entre si, para potenciar la sinergia a lo largo del proceso. Estas cuatro etapas son **Inspirar, Descubrir, Idear y Proyectar**.

ETAPA 1, INSPIRAR

En esta primera etapa de la metodología se busca reconocer el potencial existente, gatillando el proceso de diseño en base a la recolección de información e investigación en torno a la temática de la adopción en su globalidad, a nivel nacional e internacional. Se distinguen preliminarmente las oportunidades en base a las problemáticas que se levantan.

- Investigación del contexto de adopción .
- Búsqueda de antecedentes y referentes.
- Análisis de tendencias.
- Estudio de comunidades online relacionadas con el tema (netnografía).
- Detección de potenciales usuarios y construcción de pre-perfiles.
- Definición del ámbito de intervención.

ETAPA 3, IDEAR

En la tercera etapa de la metodología se busca recoger múltiples ideas de solución al desafío definido en la etapa anterior y comenzar a dar forma a la solución. Para lograrlo se utilizan diversas técnicas de prototipado y pensamiento visual que ayudan a crear en conjunto con los usuarios una propuesta de diseño, la cual será testeada y posteriormente validada con los mismos. La co-creación es especialmente importante en esta etapa.

- Realización de sesiones participativas con usuarios (co- creaciones).
- Prototipado y visualizaciones.
- Uso de antecedentes y referentes.
- Creación de mapa de viaje ideal.
- Priorización y jerarquización de las problemáticas y las propuestas de solución.

ETAPA 2, DESCUBRIR

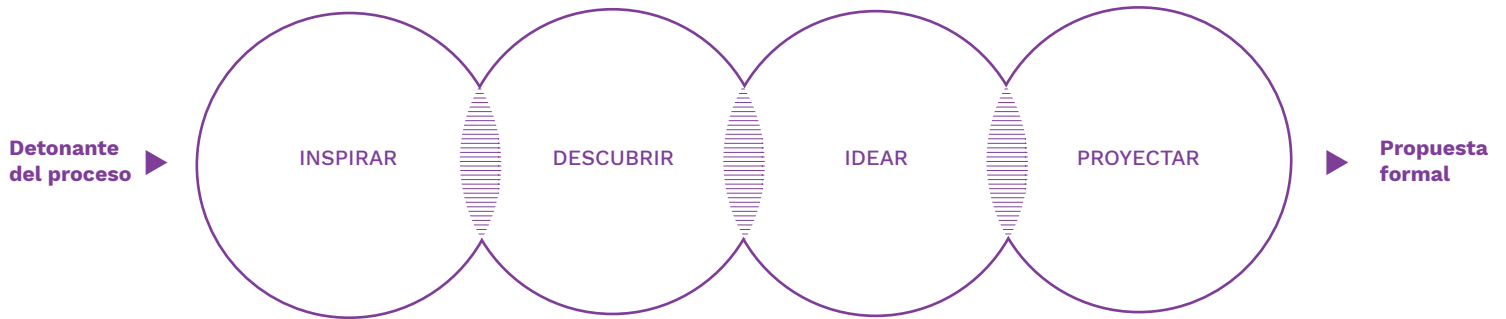
En la segunda etapa de la metodología se busca una comprensión profunda del usuario, a través de técnicas de investigación cualitativa. Esto permitió reconocer a los distintos actores del ecosistema y sus relaciones, perfilar el usuario, crear mapas de viaje de la experiencia actual y el registro de las emociones asociadas al proceso.

- Creación de mapa de usuarios.
- Creación de mapa de viaje.
- Creación de mapa de actores.
- Estudio de usuario.
- Definición del desafío de diseño.
- Reconocimiento de atributos del servicio.

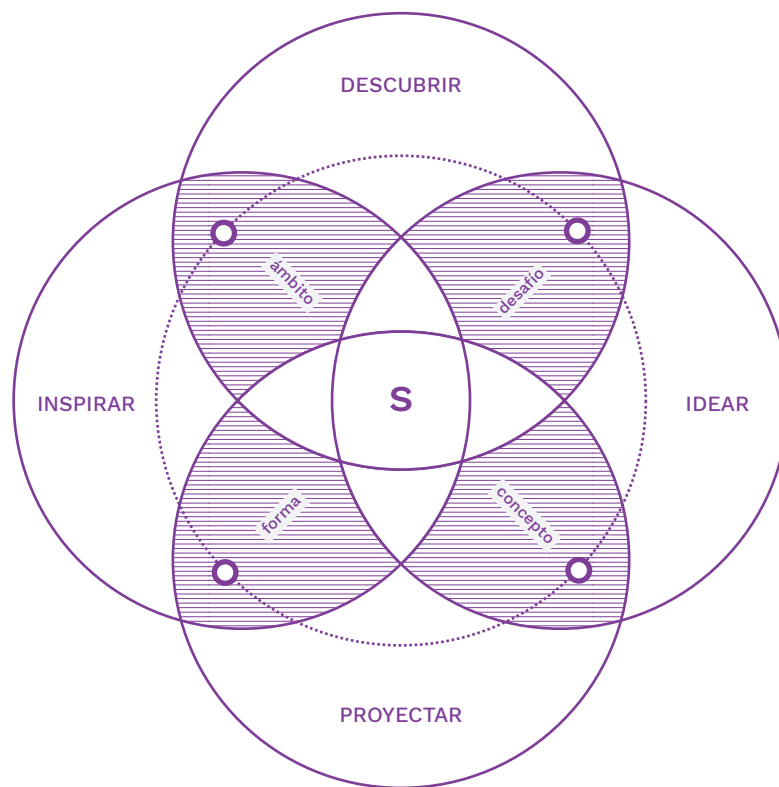
ETAPA 4, PROYECTAR

En la cuarta y última etapa de la metodología busca transformar las ideas, conceptos y atributos rescatados de la etapa anterior en una solución o sistema de soluciones concreto. La bajada se realiza por un lado a nivel de sistema , contemplando los diversos flujos de interacciones, as actividades, personas y puntos de contacto involucrados. Por otro lado, se generan prototipos de aquellos soportes más relevantes.

- Creación de blueprint de servicio.
- Creación de brief de los puntos de contacto priorizados.
- Prototipado del servicio, ya sea en su totalidad o partes estratégicas de éste.



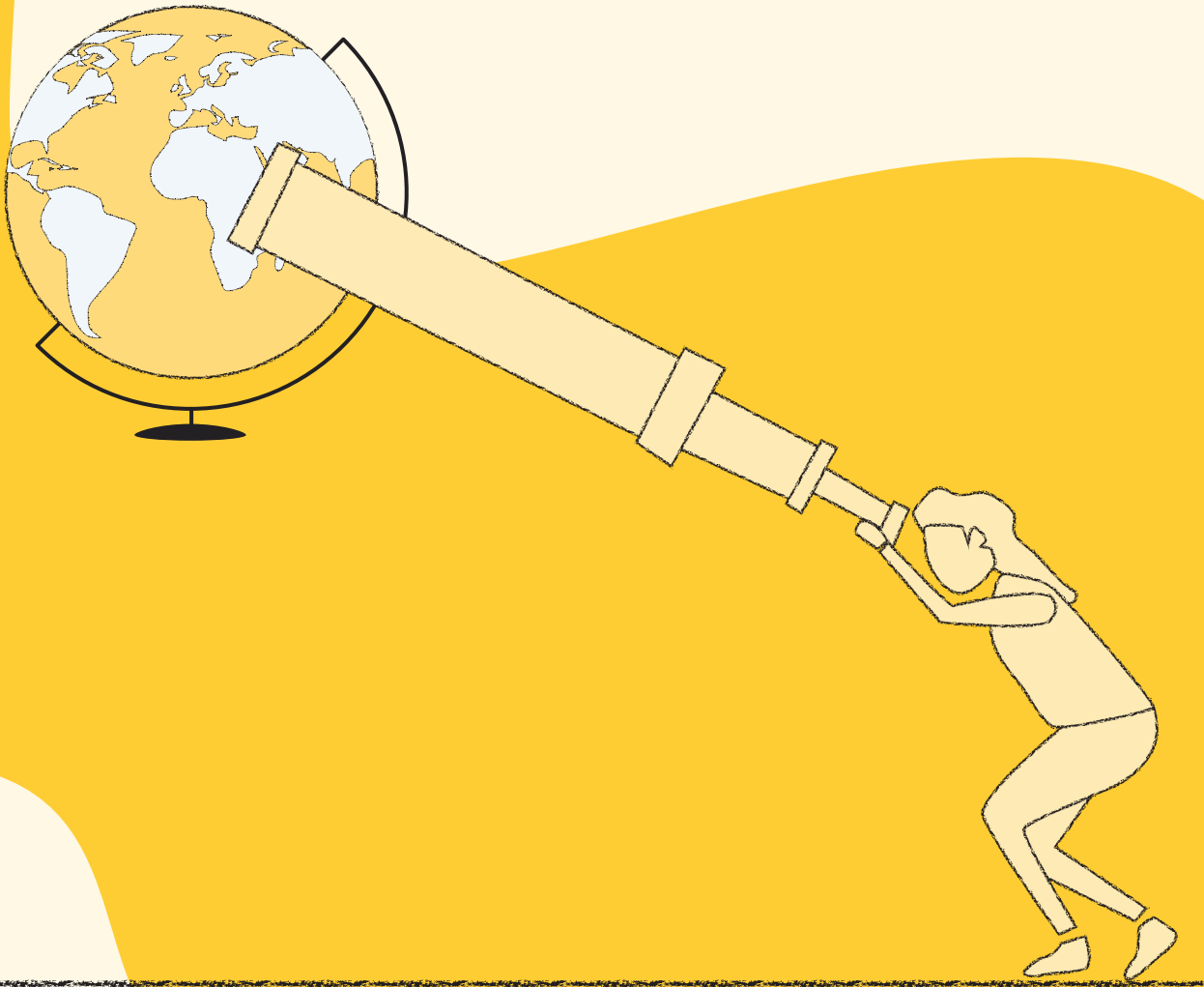
Esquema 08. Wuth y Negrete ,2018.



Esquema 09. Wuth y Negrete ,2018.

Es importante mencionar que, como muestra el esquema 09 este no es un proceso lineal. Si bien existe un orden secuencial de las etapas, como se ve en el esquema 08, estas se realizan de manera cíclica a lo largo del desarrollo del proyecto, siendo posible y necesario revisar las etapas anteriores e iterar. La información que se recaba y genera en cada una de las etapas forma parte de un sistema complejo de capas de información que funcionan en conjunto para nutrir el proyecto.

Tendencias



**"No podemos
resolver
problemas usando
el mismo tipo de
pensamiento que
usamos cuando
los creamos".**

Albert Einstein

Tendencias

Se recogieron tendencias mundiales y nacionales, para analizar algunos de los cambios sociales, económicos y tecnológicos que se nos avecinan a nivel mundial y nacional. Además de las tendencias que se anticipan, hubo que considerar los cambios que está viviendo Chile desde octubre de 2019 y que de todas formas impactan de manera transversal cualquier proyecto que se lleva a cabo en el país.

Las marcas se vuelven hiperpersonalizadas

Cada vez son más marcas las que entienden que sus consumidores quieren generar conexiones personales con los productos que usan a diario. Debido al aumento del uso de big data y la creciente demanda de los usuarios, cada vez son más las marcas que entregan experiencias o productos customizados. Según el World Economic Forum un 70% de los consumidores espera una experiencia personalizada.

Se rescata de esta tendencia la necesidad de personalización, especialmente en una experiencia tan personal y única como lo es convertirse en familia a través de la adopción.

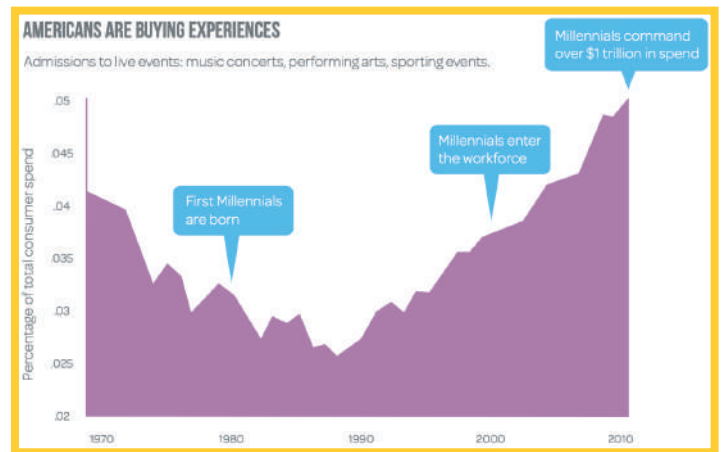


The Dieline Report, 2018.

Economía de la experiencia

Según un estudio realizado por la compañía de tecnología Harris, el 78% de los millennials prefiere gastar dinero en un evento o experiencia en lugar de adquirir nuevos bienes. Además, para esta generación parece ser especialmente importante participar de actividades que les permitan conectar con otras personas ya sea dentro de su comunidad o alrededor del mundo.

Considerando que los expertos en adopción recomiendan siempre que las familias adoptivas se relacionen con otras familias con experiencias similares, toma mayor importancia considerar una experiencia que una a las personas que viven este proceso.



World Economic Forum, 2019.

Preocupación por la salud mental

La OMS ha pronosticado que para el año 2030 el mayor riesgo a la salud será la depresión. En vista de el aumento de problemas de salud mental y la notoriedad que esta ha tomado, son cada vez más las aplicaciones y servicios, digitales y no, que consideran el factor emocional en las propuestas a sus consumidores.

Debido a la negatividad de las emociones que los postulantes a adopción relacionan al proceso, es pertinente considerar herramientas para el bienestar mental dentro de la propuesta de diseño.



Global Wellness Summit, 2020.

Educación emocional

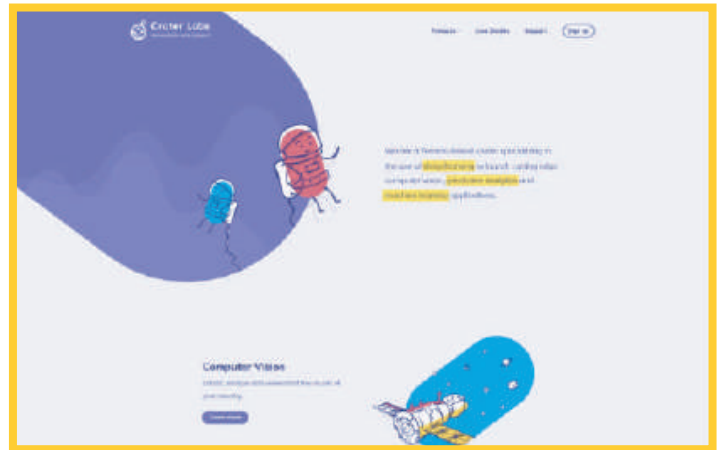
Esta tendencia plantea que solo se puede aprender efectivamente a través de la evocación de emociones. En este paradigma la pasión se hace necesaria para poder enseñar, lo cual ha sido confirmado por las neurociencias. Esta tendencia es muy relevante ya que plantea una forma de pensar más orgánica de entender las cosas. Por lo mismo es necesario comunicar apelando a la emocionalidad. Toma protagonismo la necesidad de que la guía al momento de informarse sobre la adopción genere emociones positivas, para potenciar la formación integral de sus postulantes.



Autoconocimiento Integral, 2015.

Imperfecciones en el diseño gráfico

Los elementos de diseño imperfectos y dibujados a mano inyectan emoción y humanidad, que los usuarios parecen anhelar después de años de gráficas perfectas pero impersonales. Agregar este tipo de elementos entrega carácter y evoca una sensación más acogedora a sus usuarios. Comprendiendo que a experiencia de postulación a adopción está llena de burocracias y legalidades que se presentan como elementos duros y fríos para los solicitantes, incorporar una gráfica más humana y cercana aparece como una decisión adecuada.



99designs, 2019.

Comunidades digitales íntimas

Los consumidores buscan cada vez más espacios digitales más pequeños e íntimos que faciliten conexiones respetuosas y significativas, les permitan interactuar con compañeros de ideas afines y les permitirán ser verdaderamente ellos mismos.

Esto significa que una plataforma digital aparece como una alternativa oportuna y acertada para la creación de una comunidad digital en torno a la experiencia que significa la adopción.



Trend Watching, 2019.

Contexto nacional

El 18 de octubre se produjo en Chile, el comienzo de un estallido social de proporciones enormes. Este, ha tenido implicancias en el país desde distintas perspectivas y que desde distintas aristas se vinculan con el desarrollo del proyecto y su contexto de implementación.

Plebiscito Nacional

El 26 de abril del presente año, se llevará a cabo un plebiscito con el objetivo de determinar si la ciudadanía está de acuerdo con iniciar un proceso constituyente para generar una nueva Constitución, y determinar el mecanismo que se usaría para este proceso.

Entendiendo que la constitución es la norma jurídica con mayor rango jerárquico legal, es esperable que cambios en sus directrices tengan efectos en las diferentes legislaciones de políticas sociales, dentro de las que se encuentra la Ley nº19.620 de adopción.

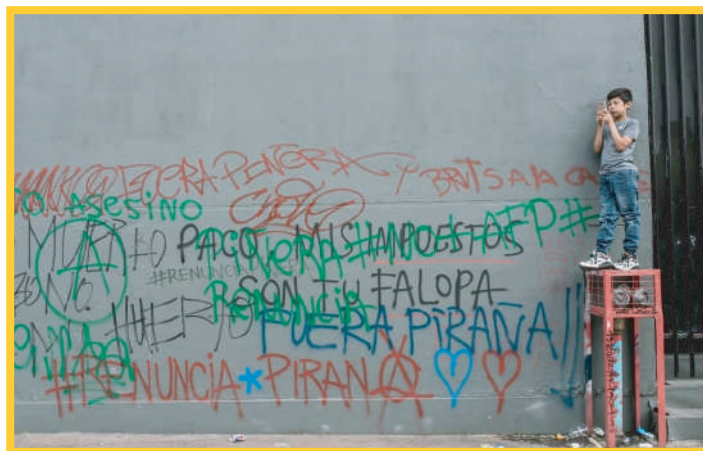


Servel, 2020.

Pacto social con la infancia

Dentro de las múltiples demandas sociales que han impulsado este estallido, se encuentra la necesidad de que la menores del país tengan un lugar destacado y protegido en este nuevo pacto social. Se busca que una nueva Constitución reconozca explícitamente a los menores como sujetos de derecho, protegiendo y aclarando el significado de su interés superior.

Claramente el acto de que una nueva constitución aclare el significado del interés superior del niño influye directamente en la legislación de la adopción, que se basa en este, sin definirlo en ninguna parte.



Ciper, 2019.

Igualdad ante la Ley

Dentro de la complejidad de factores involucrados en las demandas de igualdad frente a la Ley, una que resulta relevante destacar a la hora de hablar de adopción es la igualdad frente a la opción de postular a adoptar a un menor.

Pese a que el año 2019 se aprobó un proyecto de reforma a la Ley nº19.620 que permitía por primera vez que parejas homoparentales puedan adoptar y también legislar sobre parejas con unión civil, esta no ha entrado en vigencia y una nueva Constitución se presenta como una oportunidad de acelerar esta reforma.



El Mostrador, 2019.

Antecedentes



**“Creo
fervientemente en
la investigación
como una
necesidad para el
buen diseño”**

Brenda Laurel
Diseñadora de videojuegos e investigadora

Antecedentes

Para la revisión de antecedentes se consideraron aquellos proyectos del mundo de la adopción, tanto a nivel nacional como también internacionales.

NACIONALES

Apoyo Adopción

Esta organización busca visibilizar la adopción como una forma más de hacer familia, involucrando a distintos sectores de la sociedad para que trabajen en conjunto y mejorar la realidad de la adopción en Chile, considerando como prioridad el interés superior del/la niño/a.

Se posicionan como un organización activista desde la sociedad civil para integrar a la agenda de quehaceres sociales la mejora del sistema y la realidad de la adopción en el país.

Se rescata de esta organización el trabajo por visibilizar la adopción en el país.



Apoyo Adopción, 2018.

Familia Adoptiva

Organización que tiene como finalidad apoyar a hogares de niños y promover la adopción en Chile, realizando variadas actividades específicamente en la región del Maule. Fue fundada por padres adoptivos.

Se rescata de esta organización como reúne a personas interesadas en la adopción en torno a las actividades que hacen, que son principalmente de recolección de recursos variados para hogares de menores.



Yo Estoy, 2019.

Guía de Acompañamiento para Familias Adoptivas

La Guía de Acompañamiento para Familias Adoptivas es un proyecto en vía de formación, que busca acompañar a las parejas ya vinculadas - o por vincularse - con el tema de la adopción.

Actualmente se encuentran haciendo levantamiento de información mediante focus groups.

Se hablará en mayor detalle de este proyecto en el capítulo de proceso de diseño, ya que se estableció colaboración.



Guía de Acompañamiento para Familias Adoptivas, 2019.

INTERNACIONALES

La Aventura de Convertirse en Familia de Beatriz San Román

Libro manual, que a través de sus capítulos va narrando distintos aspectos del proceso de adopción, involucrando las experiencias tanto vividas por los hijos como por los padres adoptivos. Existe en versión online y en papel. Su escritora es española y el libro tiene una base en el proceso adoptivo de España. Se rescata de esta información relevante de los desafíos propios del proceso y también técnicas para afrontarlos.



Research Gate, 2009.

Padres Adoptantes

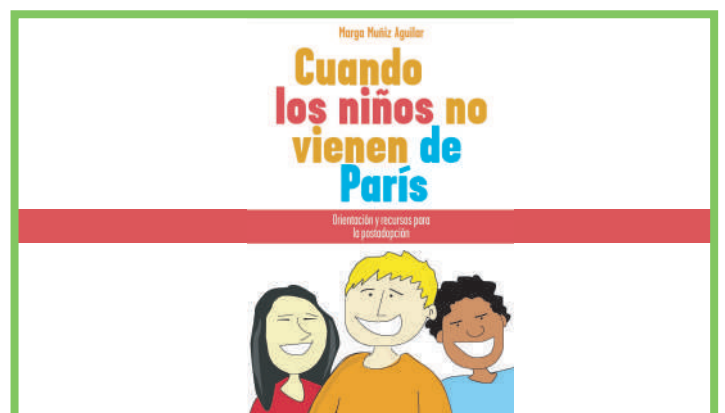
Grupo mexicano creado por el Dr. Ismael Piedra, que busca brindar información confiable a las personas que quieren aclarar sus dudas sobre el tema de la adopción en México. Para realizarlo, administra un grupo de Facebook, cuenta de Instagram y canal el Youtube, en el que sube material explicativo e interactúa directamente con quien desee hacerle preguntas. Se rescata de esta iniciativa la creación de comunidad online en torno a la adopción.



Padres Adoptantes en México, 2019.

Cuando los niños no vienen de París de Marga Muñiz Aguilar

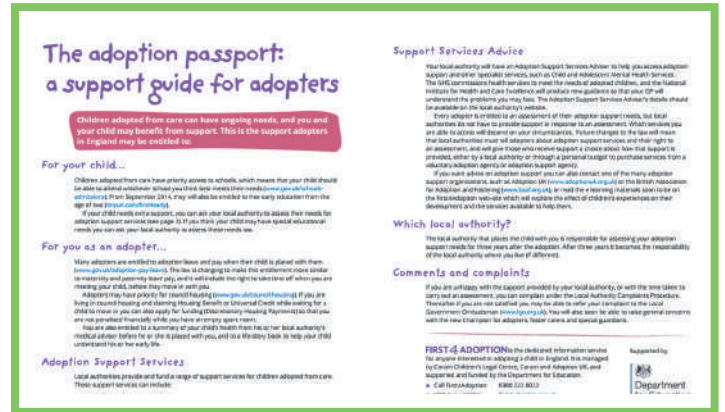
El libro "Cuando los niños no vienen de París" busca ser un material de orientación para las familias adoptivas, entregando información y herramientas sobre los desafíos propios de la parentalidad adoptiva. Se rescata de este material el equilibrio que logra entre la entrega de información cualitativa y más dura con un lenguaje acogedor y contenedor.



Guía de Acompañamiento para Familias Adoptivas, 2019.

Adoption Passport

Guía de apoyo para adoptantes, creada por el servicio First4Adoption de Inglaterra. Esta guía online, reúne material para las distintas problemáticas en torno a la adopción. Tiene material dirigido a la experiencia de los adoptantes, pero también a los desafíos que enfrentan con sus hijos. Se rescata información de esta guía y también se utilizó como referente.



First4Adopters , 2019.

The Adoption Exchange

Organización sin fines de lucro, que entre otras actividades, busca guiar, apoyar, educar y responder a las dudas de las familias adoptantes en Colorado, USA. Se rescata de su sitio web información relevante sobre la experiencia adoptiva.



Adoptex, 2019.

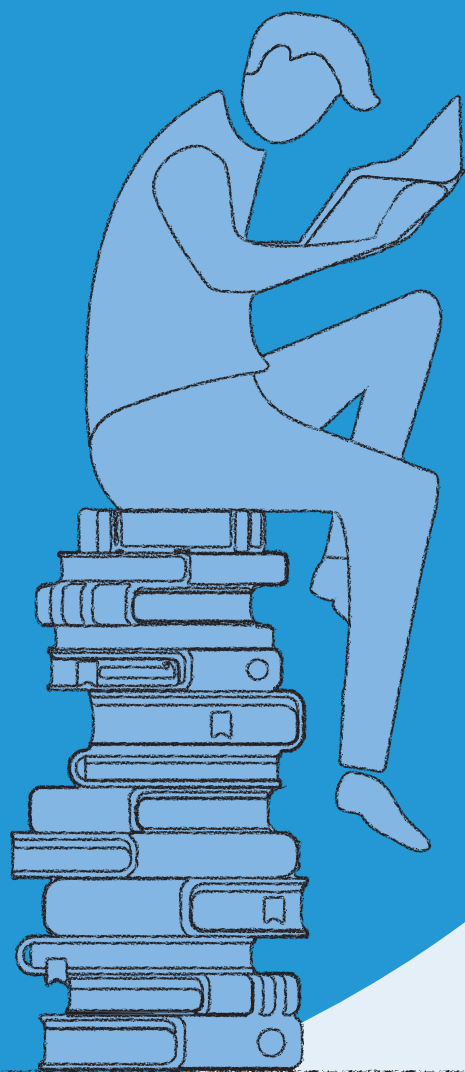
Coram Adoption Leaflet

Folleto de apoyo y guía, producida por la fundación tramitadora de adopción Coram, ubicada en Inglaterra. Se rescata de esta la forma de estructurar la información.



Coram, 2020.

Levantamiento de información



**“Debemos diseñar
para la forma en
que las personas
se comportan,
no para cómo
desearíamos que
se comportaran”**

Donald A. Norman

Autor de “El Diseño Emocional”

Investigación

A continuación, se muestra la investigación que se llevó a cabo principalmente durante la primera mitad del proyecto, entre abril y julio de 2019. Esta permitió conocer en profundidad a los diferentes actores involucrados y el contexto del proyecto, pudiendo así detectar los quiebres de la experiencia y las oportunidades de mejora.

Se detallará principalmente las técnicas de investigación empleadas, que van desde revisión de literatura hasta levantamiento de información en terreno. Estas se organizan en técnicas de investigación primarias y secundarias, de acuerdo a la proximidad que se tiene con las fuentes (Visocky O'Grady, 2018). La información en tanto queda registrada en el marco teórico y en el proceso de diseño.

Es relevante destacar que debido al carácter privado de la información levantada con usuarios, se utilizó un documento de consentimiento informado (ver anexos), en el que se acordó mantener en anonimato tanto nombres, como cualquier información que pudiera hacer identificable a los actores colaboradores. Por lo mismo, las fotografías y material usados por estos no se mostrará y serán compartidos exclusivamente las plantillas base utilizadas.

FUENTES PRIMARIAS

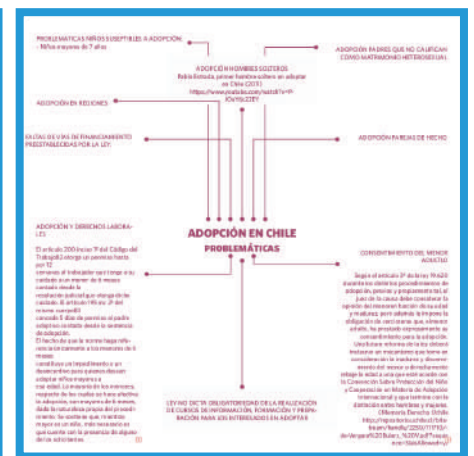
Se consideran fuentes primarias de información aquellas que son fruto del levantamiento de información propia del investigador. En esta se incluyen entrevistas, sesiones de co-creación, autoetnografía, entre otros.

FUENTES SECUNDARIAS

Se consideran fuentes secundarias de información aquellas que han sido publicadas por terceros y que se han compilado por el investigador, de modo de darle mayor profundidad al trabajo. Estas se estudian a través de la revisión de literatura existente de distintos ámbitos.

Revisión de literatura

Lo primero que se hizo fue una investigación secundaria, haciendo una recopilación, sistematización y análisis del material escrito existente (Visocky O'Grady, 2018). La información se fue sistematizando en distintos medios de vaciados, de acuerdo a la necesidad. Se realizaron líneas de tiempo con las evoluciones y modificaciones de la ley, mapas de síntesis de hallazgos, registros de vacíos de información, para ser complementados posteriormente con el levantamiento en fuentes primarias, entre otros. La información recopilada de esta forma, permitió en gran medida la construcción del marco teórico, como también cimiento la preparación para poder generar las fuentes primarias, dando una idea general del panorama. Pese a que este fue el mecanismo inicial de investigación, fue a una técnica a la que se recurrió a lo largo del desarrollo del proyecto, a medida que surgían nuevas temáticas necesarias de indagar.



Imágenes de algunos ejemplos de sistematización de información, elaboración propia.

Autoetnografía

También llamada técnica de Safari de Servicios (Figuera, Mollenhauer, Rico, Salvatierra y Wuth, 2017), consiste en un método de investigación en que el individuo documenta su propia experiencia, sometiéndose al servicio y actuando como investigador y sujeto de estudio simultáneamente (Visocky O'Grady, 2018).

Para esto se llamó consultando por el proceso de adopción a la Fundación San José y Fundación Chilena de la Adopción (Fadop). La información entregada por teléfono en ambos casos fue bastante restringida y se insistió en que para solucionar dudas se registrara y acudiera a las respectivas charlas informativas.

En ambos casos la sensación fue de duda y especialmente con Fadop el trato fue poco amable.

Netnografía

Método cualitativo diseñado específicamente para investigar el comportamiento del usuario en las comunidades presentes en internet (Kozinets, 1998).

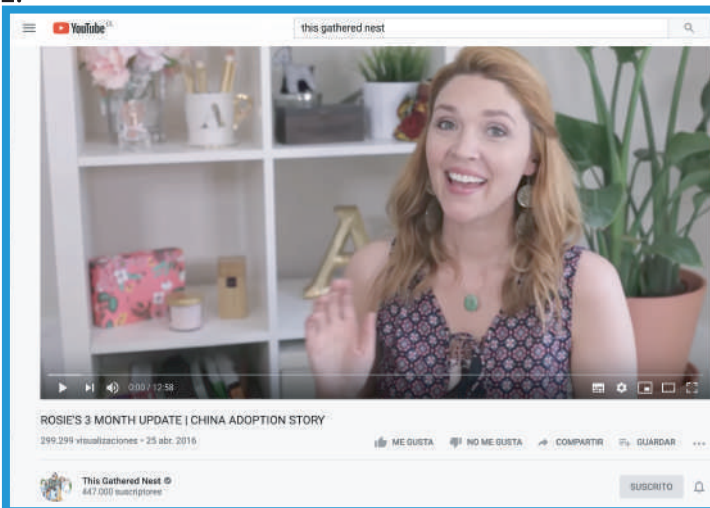
Para esto se investigó en redes sociales, blogs y canales de youtube, tanto de comunidades chilenas como en otros lugares del mundo.

Esto permitió familiarizarse con personas que han pasado por la experiencia, sus formas de relacionarse, uso de lenguaje específico, entre otros.

1.



2.



Imágenes de algunos de las comunidades online estudiadas.

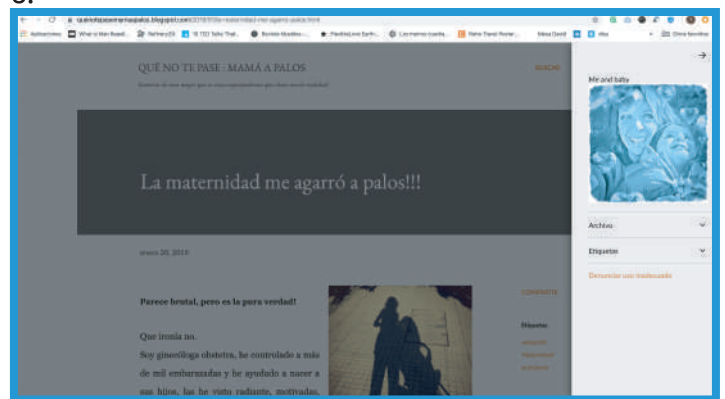
1. Instagram Padres Adoptantes

2. Canal de Youtube This Gathered Nest

3. Blog Mamá a palos

4. Grupo de Facebook Fundación Chilena de la Adopción

3.



4.



Entrevistas usuarios

Se realizaron entrevistas en profundidad con actores claves, incluyendo padres adoptivos, psicóloga y trabajadora social de un hogar de menores.

Este tipo de entrevistas busca rescatar en profundidad las experiencias personales, recopilando la mayor cantidad de información posible, a través de la conversación directa y guiada (Figueroa, Mollenhauer, Rico, Salvatierra y Wuth, 2017).

Se prepararon pautas de entrevistas diferentes para cada clase de actor, teniendo también flexibilidad con esta dependiendo de los hallazgos que se iban haciendo.

Estas fueron grabadas y posteriormente vaciadas en una tabla diseñada con este propósito, que permitió analizar y registrar los hallazgos, incongruencias, emociones y citas relevantes.

Además se utilizó material específico para ir guiando la conversación.

| 1. Información Básica | | Fecha: | |
|--------------------------|----------------------|------------------------|--|
| | | Nombre entrevistado: | |
| | | Rol dentro del proceso | |
| Tema | Subtema/ Explicación | Cita | |
| Descripción Entrevistado | | | |
| Relación con el proceso | | | |
| Viaje | | | |
| Información adicional | | | |
| Observaciones generales | | | |

Imágenes de plantilla de vaciado de entrevistas

| | | | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pasos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| | | | | | | | | | |
| Descripción del paso | | | | | | | | | |
| Emociones | ☺ | | | | | | | | |
| | ☹ | | | | | | | | |
| | ☹ | | | | | | | | |

Imágenes de plantilla actividad mapa de viaje realizado con usuarios.

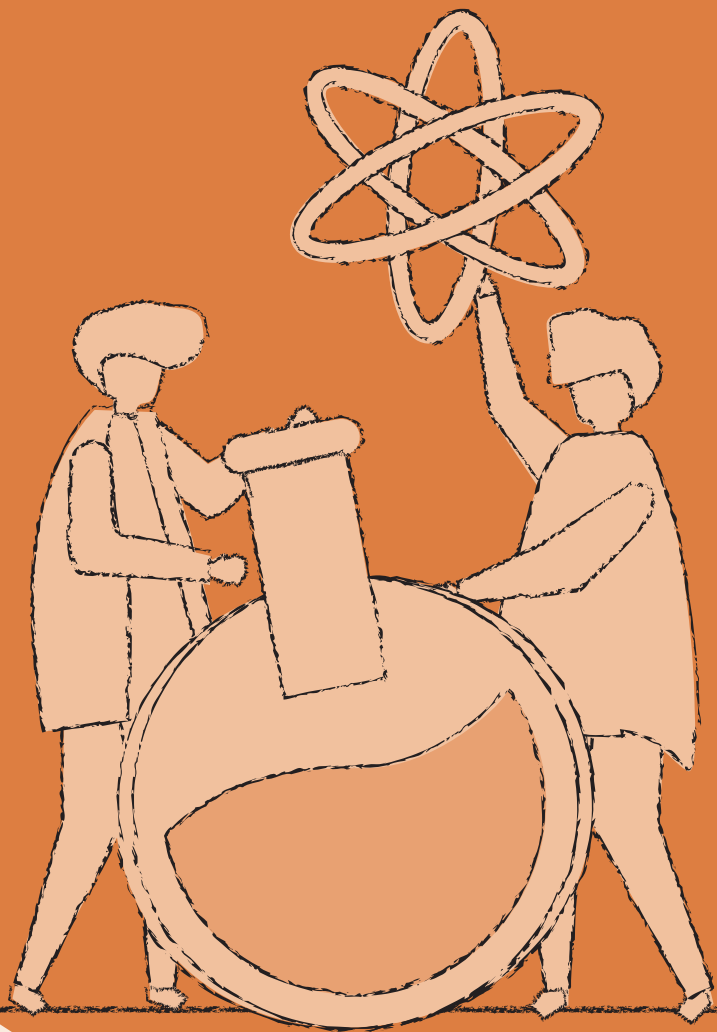
Sesiones de co-creación

El propósito de las sesiones de co-creación es convocar a un grupo de personas para las que está diseñando e incluirlos en el proceso de diseño (Design Kit, 2017). De esta forma se sienten partícipes de la solución, se les empodera, se genera mayor pertinencia en la propuesta y se facilita su implementación.

Se realizaron sesiones de co-creación tanto para la ideación, como para la validación del proyecto.

Los resultados de estas se verán reflejados en el proceso de diseño y las iteraciones que tuvo la propuesta.

Formulación



**“El primer paso
hacia una gran
respuesta es
reformular la
pregunta”**

Tom Kelley
Gerente General IDEO

3 qué

QUÉ

Diseño de servicio de información y apoyo para interesados en la adopción nacional, vigente desde el surgimiento de la idea hasta el momento de inscripción del niño, niña o adolescente adoptado y con funcionamiento **independiente** del Programa de Adopción Global y los Organismos Reguladores.

POR QUÉ

La experiencia de postulación y evaluación para ser padre adoptivo tiene asociada una serie de **emociones negativas**, que se traducen en un **desgaste emocional** significativo para quienes la viven. Lo anterior, sumado a que comúnmente los solicitantes atraviesan por el **duelo** de la pérdida de la parentalidad biológica y que los Organismos ejecutores del Programa de Adopción deben cumplir un rol de **evaluación** posicionándose en una asimetría con los solicitantes, que genera un **vacío** en la **contención y guía** de estos.

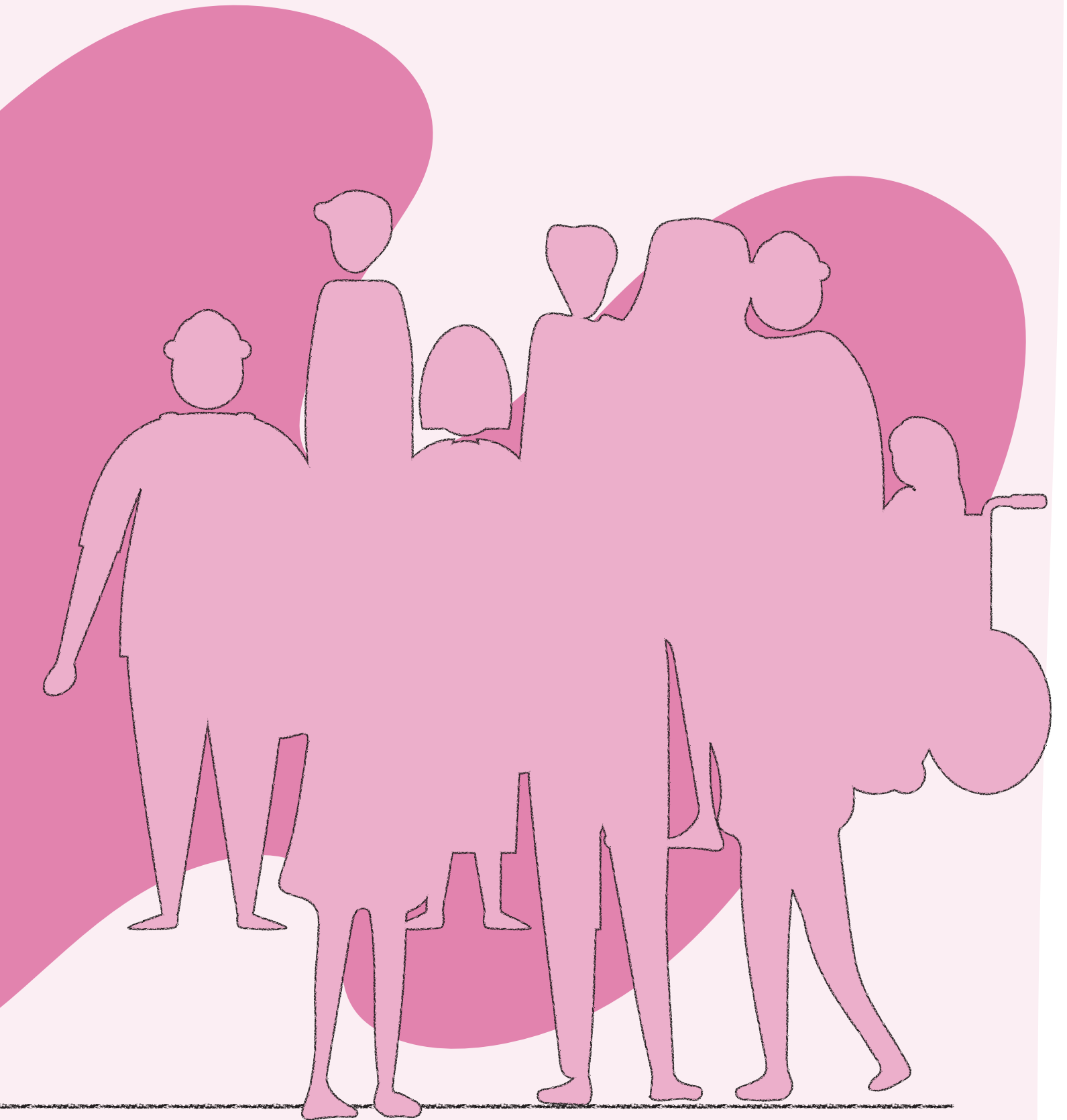
PARA QUÉ

Mejorar la **experiencia** del postulante y su **estado emocional**, proporcionando **herramientas** articuladas para **informar y acompañar** la vivencia de este proceso y que favorezcan el **desarrollo de habilidades y redes de apoyo** que propicien afrontar la situación de manera favorable.

CÓMO

A través del diseño de un **sistema- producto**, integrado por un **sitio web**, una **aplicación móvil** y una colección de ocho **manuales**.

Usuarios



**“La gente
ignora el diseño
que ignora a la
gente”**

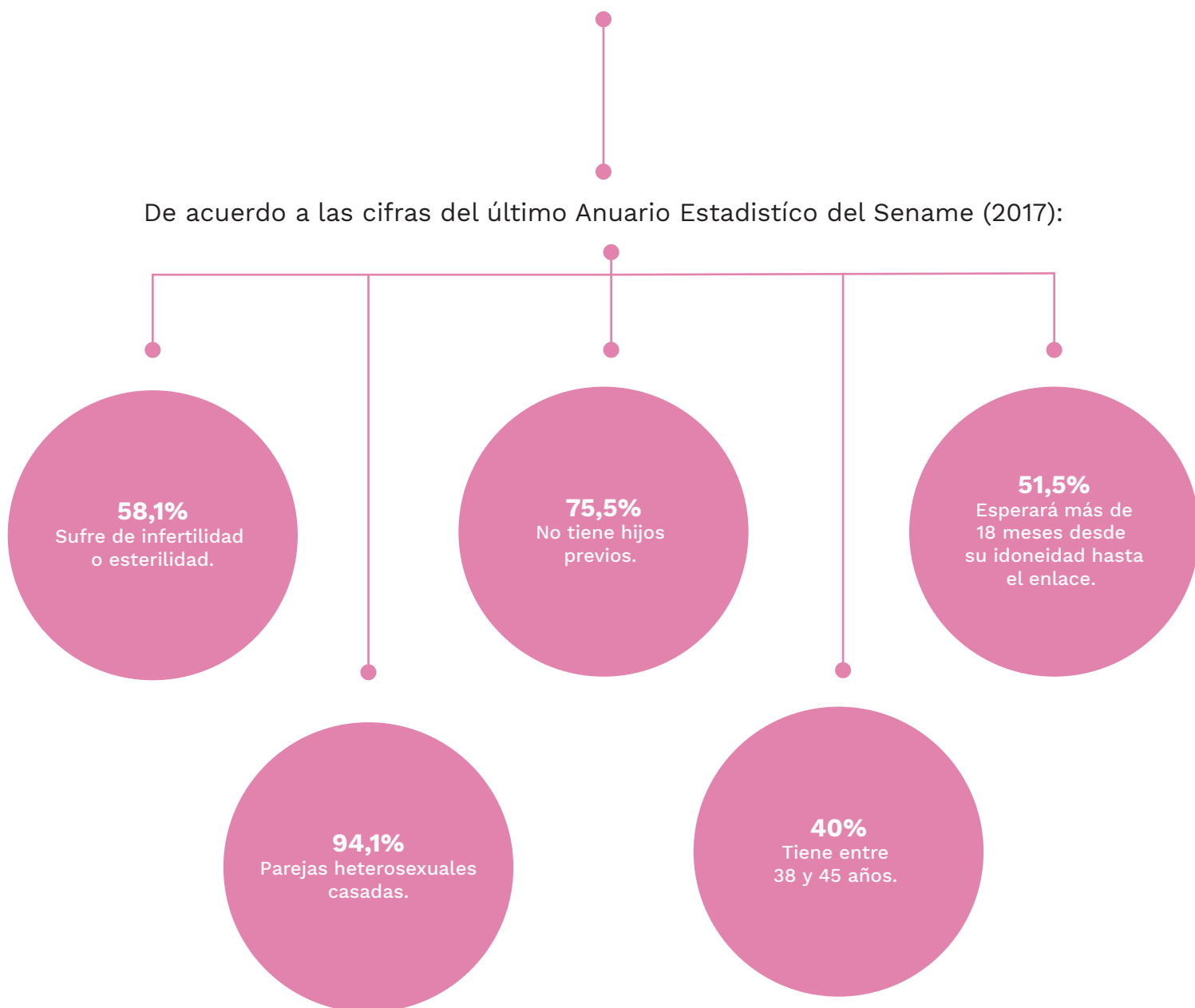
Frank Chimero

Diseñador y autor de “The Shape of Design”

Usuarios

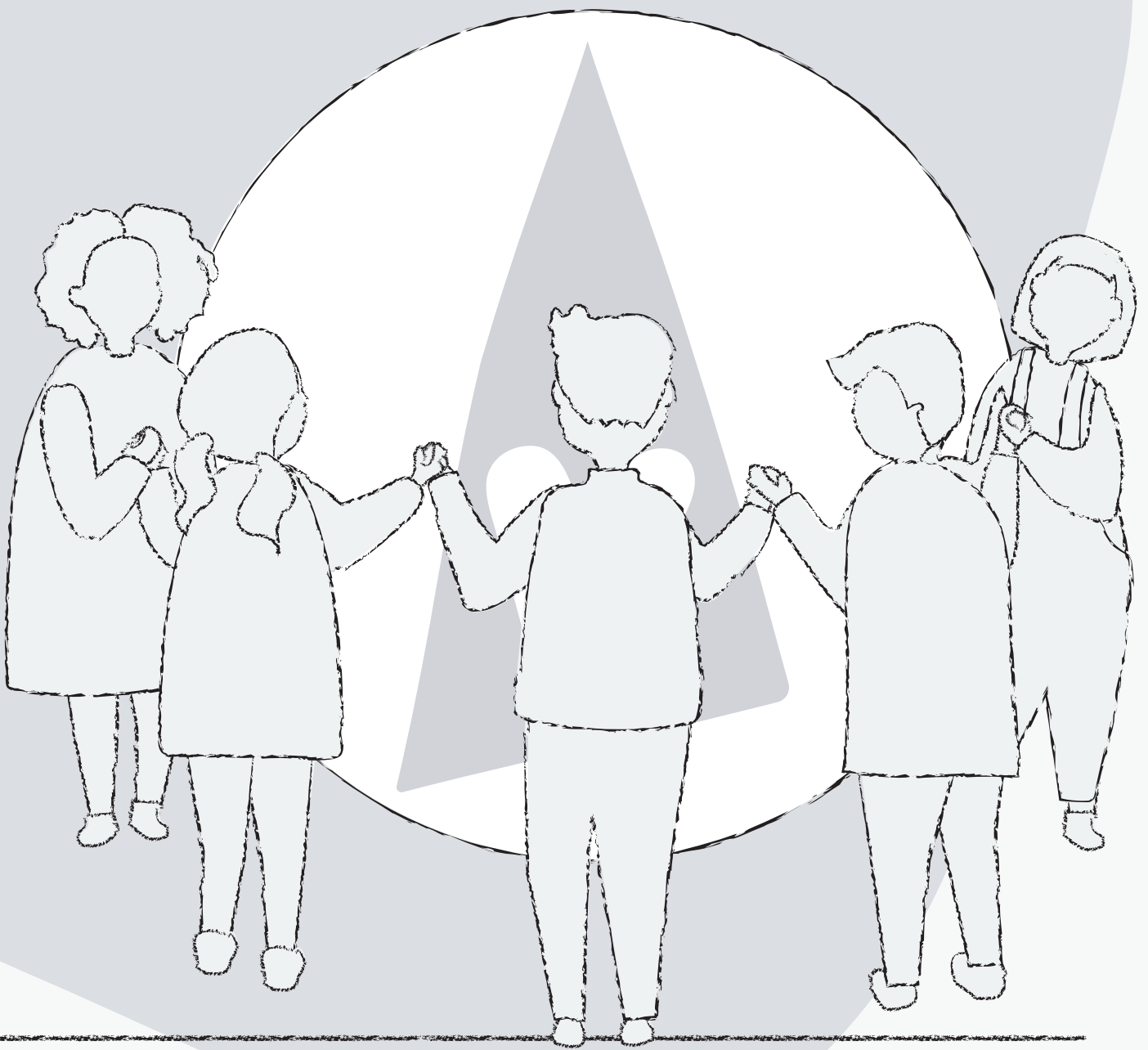
Familias interesadas en adoptar, independiente de su composición.

De acuerdo a las cifras del último Anuario Estadístico del Sename (2017):



Sename, 2017.

Contexto



**“Siempre que
diseñes un objeto
consideralo en su
contexto más
amplio: una silla en
una habitación, una
habitación en una
casa, una casa en un
entorno, un entorno
en una planificación
urbana”**

Elieel Saarinen
Arquitecto

Contexto

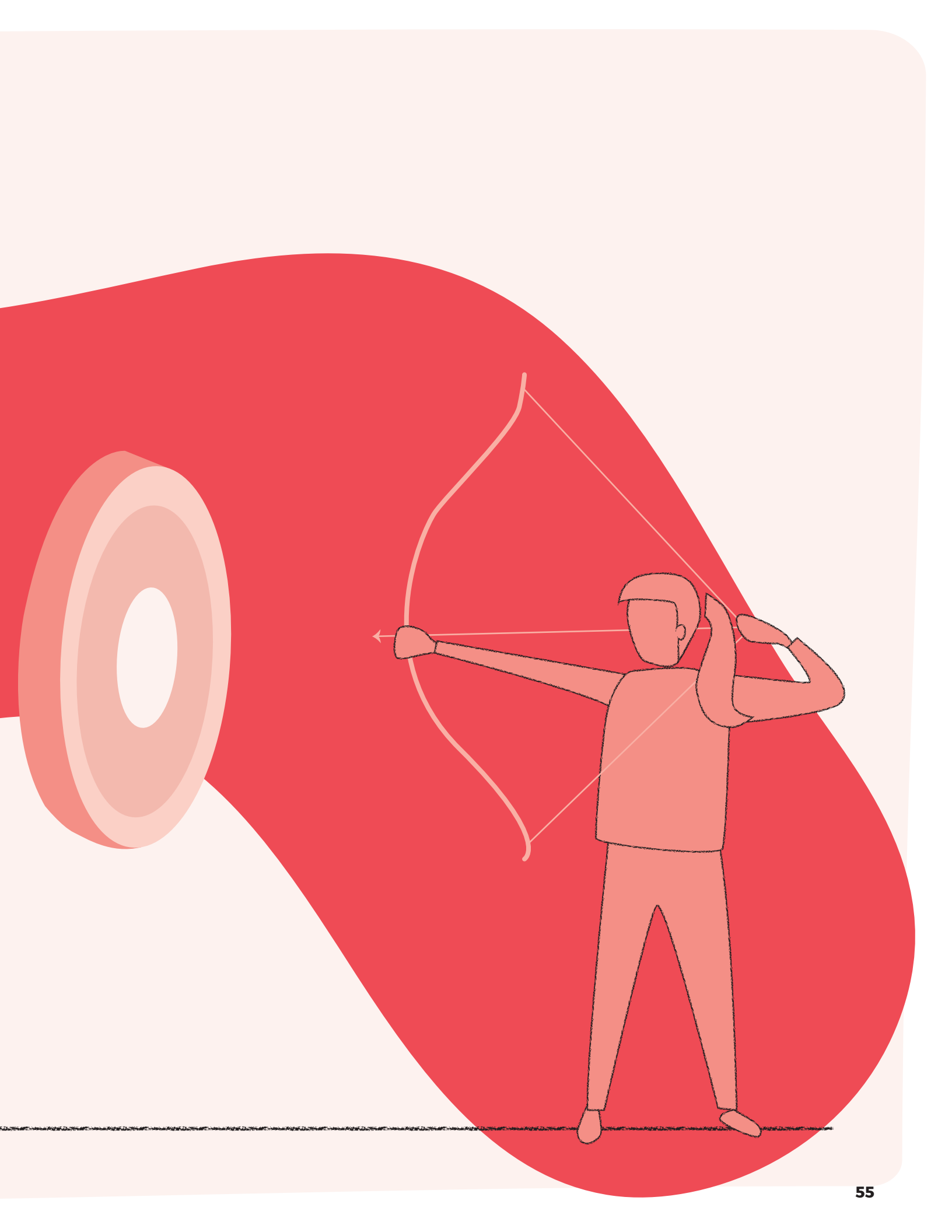
Programa de Adopción Global

Se estableció que el proyecto debía funcionar independiente del Programa de Adopción Global (PAG) y los Organismos Reguladores. Esto, ya que los alcances del PAG, establecido en la Ley nº19.20 están definidos y no son compatibles de ser ejecutados por el mismo organismo.

Guía de Acompañamiento para Familias Adoptivas

Se comenzó un proceso colaborativo con las creadoras de la Guía de Acompañamiento para Familias Adoptivas, pero debido a la preocupación de ellas de tener que compartir la autoría con la Universidad no se pudo continuar. De todas maneras, se posicionan como colaboradoras clave dentro del desarrollo del proyecto.

Objetivos



**“El problema de
no tener un
objetivo es que
puedes pasar tu
vida corriendo por
la cancha y nunca
anotar”**

Bill Copeland
Poeta, escritor e historiador

Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la experiencia de los postulantes a adopción, brindando un servicio que contenga y guíe, a través de puntos de contacto pertinentes y articulados, transformando así la vivencia de este proceso de desgastante a enriquecedora.

Objetivo específico nº 1

Determinar los quiebres fundamentales que inciden en la percepción de la calidad de la experiencia vivida por los postulantes a adopción durante este proceso, con objeto de detectar las interacciones críticas presentes.

IOV: *Sesiones participativas de validación con usuarios y actores claves, sobre la construcción de mapas de viaje que vinculen las etapas y factores críticos del proceso de postulación, asociándolo a los sentimientos experimentados.*

Objetivo específico nº 3

Desarrollar puntos de contacto priorizados que faciliten el desarrollo de herramientas personales y familiares, en los casos que corresponda, para afrontar de mejor manera las dificultades propias del proceso.

IOV: *Testeo y validación de prototipos específicos con usuarios.*

Objetivo específico nº 2

Identificar el potencial que existe en torno a los quiebres de la experiencia de los postulantes a adopción, mirando más allá de las mejoras puntuales que se podrían hacer junto a los actores ya existentes en el ecosistema.

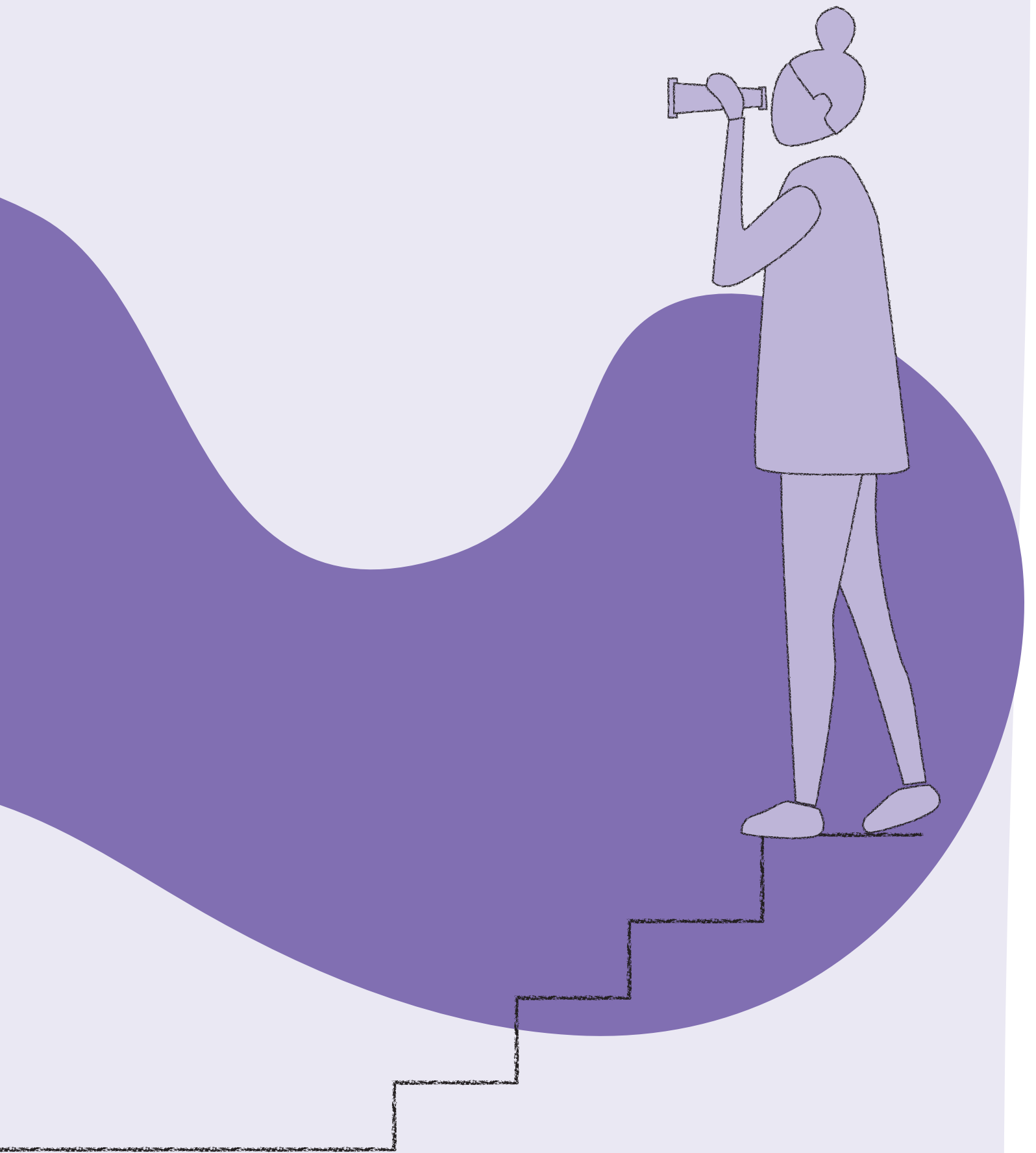
IOV: *Validación bibliográfica y con expertos de la pertinencia de la propuesta en el ecosistema adoptivo.*

Objetivo específico nº 4

Diseñar un mecanismo de implementación para el proyecto, que considere las etapas necesarias para ejecutar la propuesta en etapas de realización.

IOV: *Creación de hoja de ruta que considere medidas incrementales y disruptivas para la ejecución del proyecto.*

Referentes



**“Creo
fervientemente en
la investigación
como una
necesidad para el
buen diseño”**

Brenda Laurel
Diseñadora de videojuegos e investigadora

Referentes

Para la revisión de referentes se realizó una búsqueda exhaustiva de proyectos que pudieran inspirar de alguna manera la construcción de la propuesta. Se buscaron referentes que respondieran a los diferentes atributos que se buscaba darle al servicio.

Va Va Voom

Servicio destinado a la protección contra VIH de mujeres en Sudafrica, convirtiendo una acción que en dicha sociedad es vergonzosa a un acto de empoderamiento a través del autocuidado.

Además, a través de una gráfica potente, logra que los productos no sean identificables con su función. Esto es algo que se rescatará en el proyecto, ya que los postuantes buscan poder usar el servicio sin tener necesariamente que mostrar al mundo que buscan adoptar.

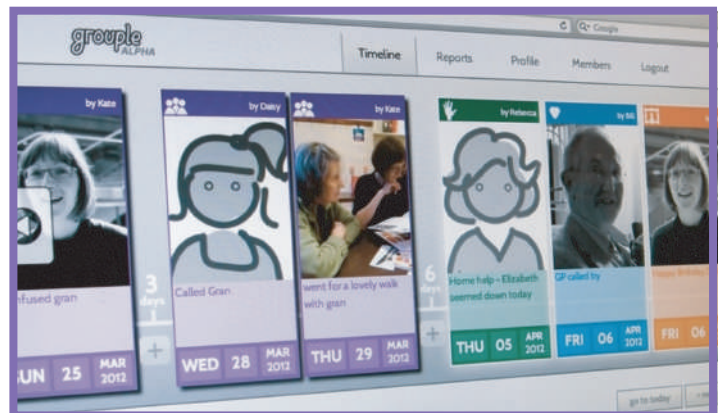


IDEO, 2018.

Grouple Grouple

Grouple es una red social en línea, segura y privada, que ayuda a los cuidadores de personas con demencia a compartir las responsabilidades. Así, el grupo familiar del afectado puede repartirse tareas y horarios, de manera simple y con acceso simultáneo a todos los miembros.

Se rescató esta función de la aplicación, ya que una de las oportunidades detectadas fue que en los casos que los postulantes son matrimonio, existe fricción sobre a división de trámites y tareas.



Design Council, 2011.

Social Oven

El kit proporciona a los residentes de edad avanzada, que a menudo están aislados en sus hogares, las herramientas necesarias para intercambiar comidas caseras con sus vecinos. Se paga como un servicio de suscripción al que pueden suscribirse tanto los vecinos, como los residentes mayores. Los vecinos pueden pagar sus comidas con dinero o haciendo tareas como hacer compras para el residente anciano o arreglar las cosas en su casa.

Se rescató la capacidad de generar comunidad en torno a a participación de un servicio.



Dezeen, 2018.

Care of

Servicio de delivery de vitaminas, que revolucionó su industria al generar una experiencia completamente personalizada. A través de una encuesta que realizan los consumidores, genera planes customizados para las necesidades de cada uno.

Se rescata la capacidad de personalización y de revuocionar la industria en que se sitúa, generando una innovación radical.



IDEO, 2014.

Viva Toolkit

Viva Toolkit es un servicio que entrega un conjunto de herramientas que hacen que el coaching financiero sea una experiencia con la que las familias puedan relacionarse, al basarlo en sus sueños para el futuro. El lenguaje visual es amigable y accesible, convirtiendo un ámbito en que el lenguaje normalmente es de jerga, lejano e inentendible para el promedio de las personas.

Se rescata la capacidad de ablandar una temática árida a través del diseño gráfico.



IDEO, 2018.

The Mood Cards

Juego de cartas diseñado para ser usado en terapias psicológicas y que representan diferentes emociones y estados de ánimo, en las que se incluyen preguntas guiadas para la auto exploración.

Se rescata de este referente como logra generar una experiencia participativa e incitadora en base a la exploración emocional.



Karin & Me, 2019.

Mindnosis Kit

Kit de multiples ejercicios que ayudan a la persona a comprender su propia emocionalidad. Enfatiza en la importancia de poder explorar las emociones de una persona, para tratar de darles sentido antes de expresarlas a otros.

Se rescató de este referente la capacidad de generar reflexión en torno a las emociones para poder compartirlas, lo que es muy relevante para las parejas que postulan a adopción y su capacidad de mantenerse en sintonía.



Dis- up, 2017.

Pollyanna

Kit de planificación para matrimonios, en el que todos sus componentes son de género y religión neutral, pudiendo ser usado para matrimonios de toda clase y tradiciones.

se rescata de este proyecto en particular la capacidad de diseñar teniendo en mente la inclusión, ya que por el carácter del proyecto, es importante ser inclusivos con todas las composiciones familiares y antecedentes culturales.

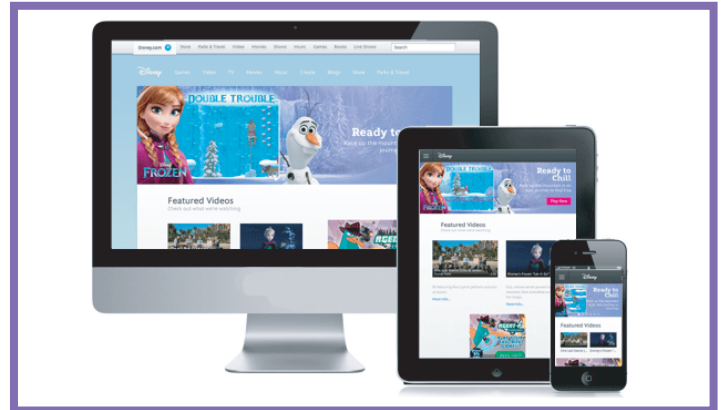


Pollyanna, 2017.

Disney App

La experiencia de Disney se ha convertido en referente indiscutido de la omnicanalidad. A través de sus múltiples plataformas de contacto con sus usuarios, logra entregar una experiencia consistente, que permite realizar todos los trámites de reservas sin perder la magia de la experiencia que se vive en el lugar mismo.

Se rescata la habilidad de mantener una línea de comunicación multicanal con características de la experiencia estables transversalmente a todas ellas.



Disney, 2016.

Better Me Game

Juego de mesa que desafía a las personas a tomar medidas de autosuperación y fortalecimiento de las relaciones con los otros. El juego desafía a tocar temáticas que normalmente no aparecen en las conversaciones diarias, lo que permite a los jugadores aprender rápidamente sobre ellos mismos y sus pares en un ambiente alentador y divertido.

Se rescata la capacidad del juego de ludificar una práctica de vulnerabilidad, ayudando a facilitar la experiencia.



BetterMe Game, 2014.

Alcohólicos Anónimos

Es una comunidad apolítica y no religiosa, generada por personas que comparten la experiencia común de tener problemas con el alcohol. Además de proporcionar un espacio de convivencia para grupo de apoyo, ofrece un programa de 12 pasos para guiar al alcohólico a tener una vida satisfactoria sin alcohol.

Se rescata la capacidad de generar tanto un manual efectivo para el trabajo de una experiencia demandante y difícil, como también de generar comunidad y pertenencia a través de una experiencia que puede no ser grata, pero que es más fácil cuando se cuenta con una red de apoyo que entiende las dificultades que se enfrentan.

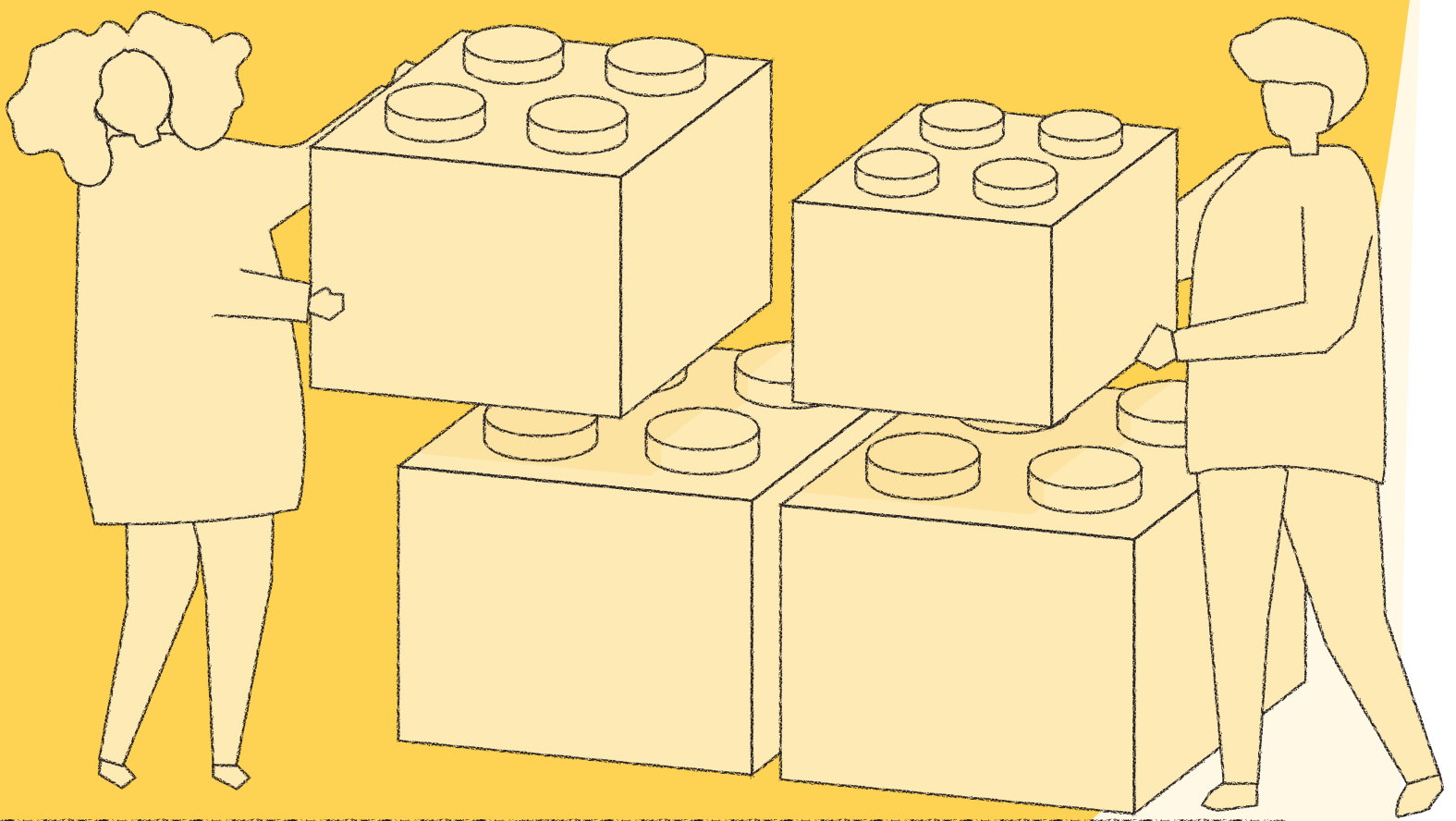


Alcohólicos Anónimos, 1935.

Proceso de Diseño

**“Si una imagen
vale más que mil
palabras, un
prototipo vale más
que mil reuniones”**

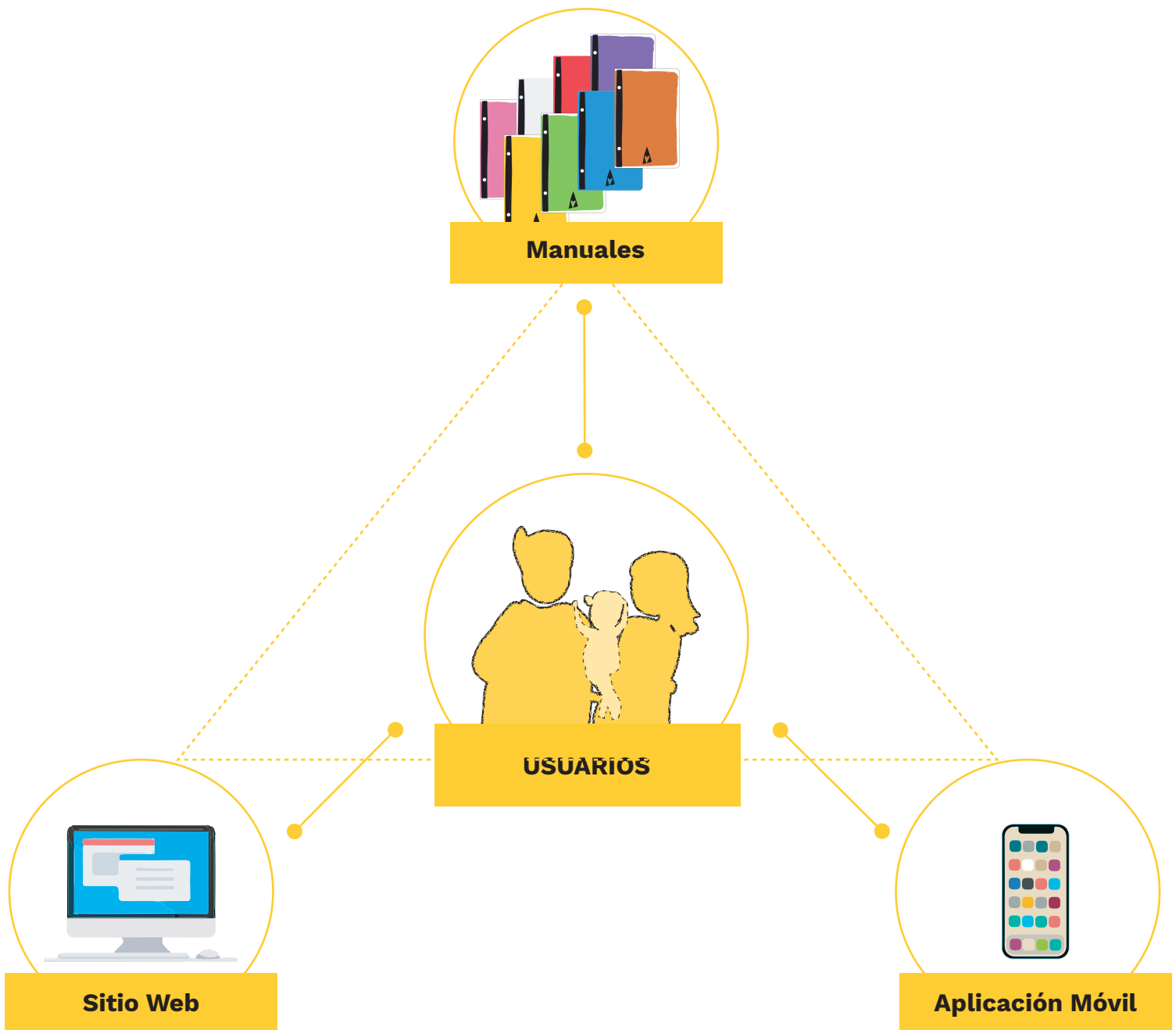
IDEO



Proceso de Diseño

ESQUEMA DE LA PROPUESTA

La propuesta consiste en tres puntos de contacto priorizados y orquestados entre sí: 8 manuales (en versión impresa y digital), un sitio web y una aplicación móvil.



NOMBRE DEL SERVICIO

El nombre del servicio es Adoptantes. Este, además de hacer alusión obvia a sus usuarios, juega con el hecho de tener la palabra antes en su composición, haciendo referencia a la temporalidad en la que se inserta el servicio, antes de convertirse en padres.

Es relevante que el nombre del servicio sea el de los usuarios, pues apunta a la idea de generar una comunidad entre estos, basada en la experiencia común.

Se buscó un nombre simple y de significado directo, para no sumar a la complejidad a la que se enfrentan los usuarios cuando buscan información por primera vez sobre la adopción. Debido a lo directo del significado, se potencia a que los usuarios al escucharlo o verlo por primera vez entiendan de manera rápida e intuitiva que se trata de un espacio para ellos.

Se apoyó en el estudio de las palabras de búsqueda más comunes entre quienes intentan contactarse por primera vez con el ecosistema de la adopción en el país. De esta manera, se facilita el acceso a saber del servicio en las primeras búsquedas realizadas por los usuarios.

Se diseñó un imagotipo para el servicio, incorporando el triángulo con un corazón, que es el icono internacional de la adopción y que representa la tríada adoptiva.

Se aprovechó la forma que se genera para reemplazar la segunda a de la palabra, dando énfasis en la palabra antes.

Se decidió diseñar un imagotipo, para tener la posibilidad de usar exclusivamente el isotipo en el exterior de los puntos de contacto, con el objeto de hacer menos reconocible para el público en general de que se trata. De esta forma se busca que los usuarios puedan usar los diferentes puntos de contacto frente a otras personas, sin necesidad de contar el proyecto adoptivo o dar explicaciones si no lo desean.

Evolución del imagotipo:



Primera versión.



Segunda versión.



Tercera y última versión.

GRÁFICA

En base al estudio de antecedentes, referentes y tendencias, sumando a las co-creaciones con usuarios se decidió una gráfica con apariencia imperfecta, simulando ser dibujo a mano.

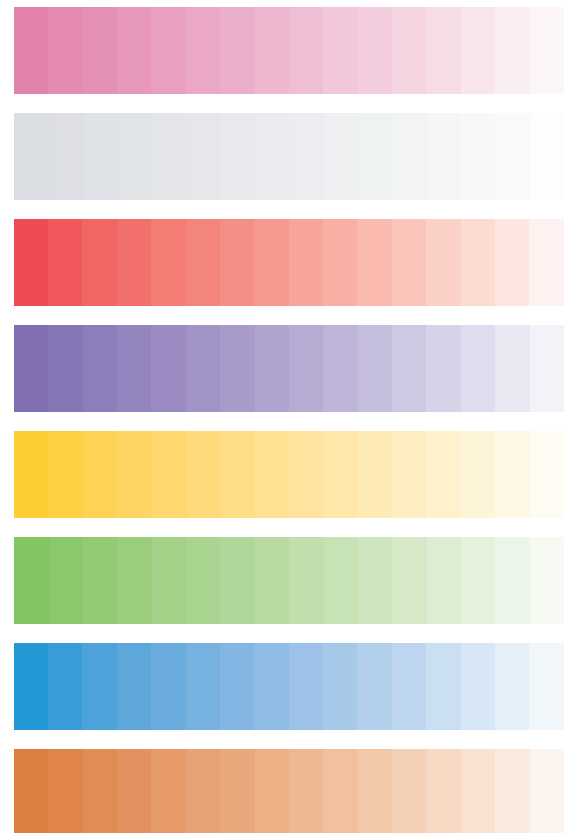
Con esto se busca entregar carácter y un perfil acogedor, pero también lograr que los usuarios le pierdan miedo a usar los manuales como herramientas de exploración.

La gráfica con imperfecciones mostró potenciar que los usuarios usarán los manuales libremente, porque no sentían que lo podían estropear. Así, se vió que rayaban, tachaban y escribían con mayor soltura, lo que provoca que las actividades contempladas en su interior sean más enriquecedoras.

Además busca reflejar la montaña rusa de emociones que experimentan los usuarios, con una gráfica atrevida e irregular.

Se dejó espacio para la customización, con portadas simples y el interior en blanco y negro.

Además se utilizó transversalmente en los diferentes puntos de contacto los mismos ocho colores, junto a sus variantes de saturación (añadiendo blanco). Estos ocho colores se justifican en los distintos estados anímicos del proceso, relacionándose la psicología de cada uno con las emociones asociadas a los ocho tomos del manual (Heller, 2004).



ESTADO DE DESARROLLO DEL PROYECTO

Identificación de la necesidad



**Diseño Final:
Solución**

FASE 1- DISEÑO CONCEPTUAL

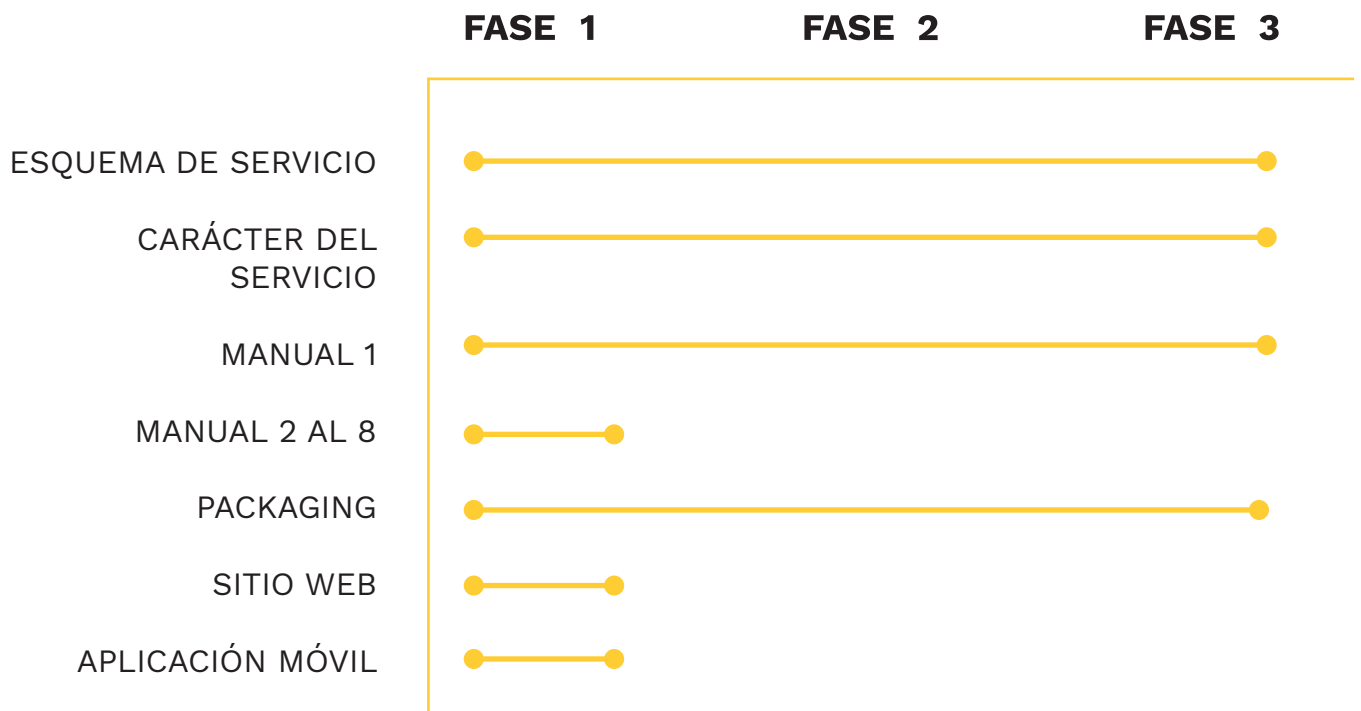
En esta fase se buscan principios de solución al problema, analizando los quiebres identificados. Se sintetiza una o más posibles soluciones. se general principios de solución, pero no se tienen aún soluciones suficientemente acabadas como para materializar la respuesta al problema. Esta fase se centra en el proceso investigativo.

FASE 2- DISEÑO PRELIMINAR

En esta fase se avanza en la concretización de a una solución al problema, determinando componentes e interacciones con el suficiente grado como para poder realizar sesiones de validación. Se obtienen formas específicas y propuestas de materiales. Esta fase se centra en la ideación de soluciones.

FASE 3- DISEÑO DETALLADO

En esta fase se generan todas las especificaciones necesarias para la producción del producto- solución. Se cuenta con el nivel de definición necesaria para la fabricación. Esta fase permite la inserción en la industria o el nivel empresarial, pudiendo materializar productos innovadores.



Definición de los manuales

El primer tomo introduce a los usuarios al mundo de la adopción, guiando sobre los pasos del proceso, la información básica que necesitan manejar y actividades prácticas para explorar si la adopción es efectivamente una alternativa compatible con ellos y si están dispuestos a pasar por las dificultades que el proceso implica. Toca las temáticas que comúnmente generan mayores dificultades para los postulantes al iniciar el proceso.

El tomo 1 es el único tomo cuyo contenido se desarrolló en la etapa proyectual, quedando el desarrollo de contenidos de los otros capítulos, en la fase de prospecciones de diseño.

El segundo tomo está contemplado para los hermanos, en caso de que hayan. Este busca entregar herramientas a la familia para explicar y trabajar el tema de la adopción en conjunto.

El tercer tomo es el que recoge las dificultades propias del proceso, una vez iniciado. En este se exploran las emociones que van experimentando los postulantes, las frustraciones y el manejo de ansiedad y angustia.

El cuarto tomo está centrado en la relación de pareja, para aquellos postulantes que lo hacen de esa manera. Este busca ayudar a la pareja a mantener la sintonía durante el proceso, superar los conflictos propios que genera el estrés del proceso adoptivo en estas y apunta a trabajar la sexualidad, especialmente para las parejas que han pasado por tratamientos de infertilidad, lo que muchas veces produce que esta se convierta en un acto meramente de intento reproductivo, generando tensiones en este aspecto de la vida en pareja.

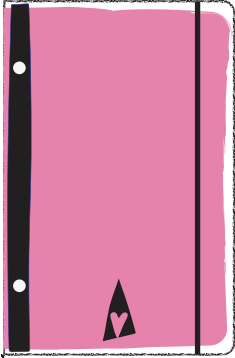
El quinto tomo contempla la tramitación y elaboración del duelo que produce a algunos postulantes reconocer que no han hecho familia de manera biológica. La superación de esta pérdida es esencial en la postulación, siendo uno de los aspectos que evalúan fuertemente los Organismos Administrativos.

El sexto tomo se centra en el momento en que los postulantes reciben la idoneidad, que pese a ser un hito alegre dentro del proceso, genera también ansiedad por la falta de plazos claros. Se le suele decir a esta etapa el embarazo burocrático, porque significa recibir la noticia de que te considerarán para ejercer la parentalidad, pero no se sabe cuando llegará ese momento.

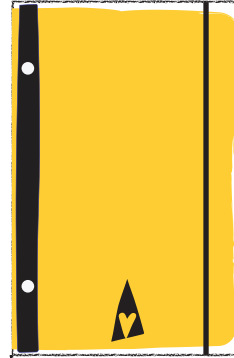
El séptimo tomo es el de preparación de la tribu, en el que se toca el tema de los amigos y familia extendida. Entrega herramientas para incorporarlos al proyecto y tratar las problemáticas que surgen cuando la gente que rodea a los postulantes tiene aprensiones o prejuicios sobre la adopción.

El octavo y último tomo ayuda a preparar a los postulantes para el momento del enlace con su hija o hijo. Este momento es el hito culmine del proceso de postulación, pero genera incertidumbre y angustia, ya que al no saber cuando será ni conocer los detalles del perfil del menor, los postulantes no saben cómo prepararse. Muchas veces en la espera de este momento, los usuarios detienen el resto de las actividades normales de su vida, pero llegan en la mayoría de los casos a esperar más de 18 meses para que efectivamente suceda. Además entrega herramientas para afrontar la instancia de conocer al menor.

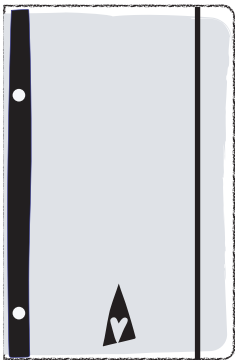
Elección de colores



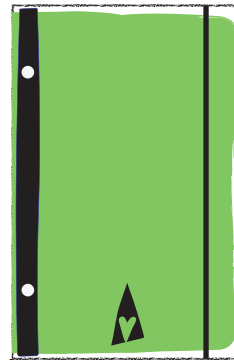
Para el primer tomo se utilizó el color rosado, ya que en la psicología del color este representa la ilusión, que coincide con la emoción que tienen los postulantes al dar inicio al proceso.



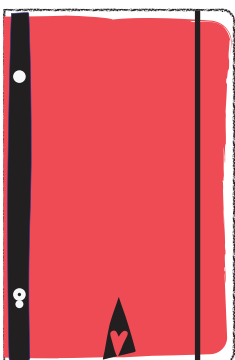
Para el quinto tomo se utilizó el color amarillo, que representa la envidia y los celos, emociones propias del duelo por la parentalidad biológica. Pero además, es un color que genera alegría, emoción que se quiere transmitir a los postulantes mientras elaboran su duelo.



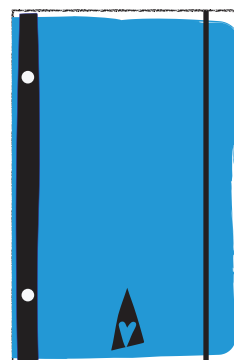
Para el segundo tomo se utilizó el blanco, que representa la inocencia y es color de los nuevos comienzos, tal como experimentan los otros hijos de la familia cuando se comienza el proceso adoptivo de un hermano o hermana.



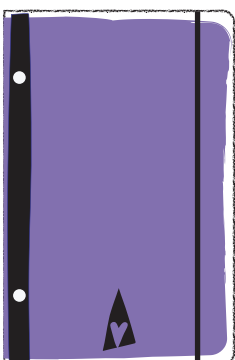
Para el sexto tomo se utilizó el color verde, que representa la esperanza, vida y nuevos comienzos. Esto debido a que la idoneidad marca la posibilidad real de un nuevo inicio familiar, con la incorporación de un menor.



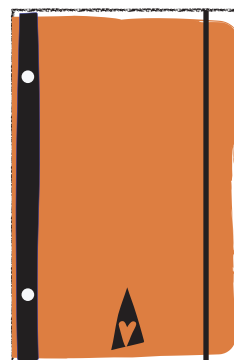
Para el tercer tomo se utilizó el color rojo, que es el color de las emociones viscerales y del dinamismo, características propias del proceso de evaluación y acreditación como idoneo.



Para el séptimo tomo se utilizó el color azul, que genera empatía, amistad y armonía. Estas son las emociones que se buscan transmitir al entorno afectivo de los postulantes, para que cumplan un rol de apoyo y red para los postulantes.



Para el cuarto tomo se utilizó el color morado, ya que este color se encuentra ligado a la sexualidad, sensualidad y armonía.



Para el octavo tomo se utilizó el color naranja, que representa transformación y alegría. Esto representa el proceso de transición de la familia y de los postulantes en padres adoptivos. Además es un color que une opuestos, representando la unión del pasado y futuro de la familia.

Evolución de forma



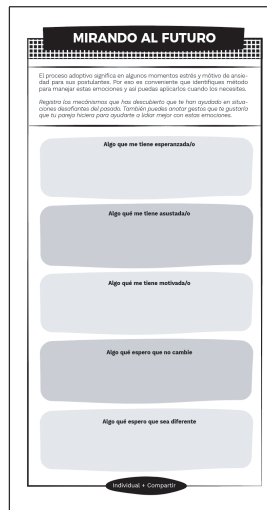
Preliminarmente se consideró realizar las cubiertas de los manuales en papel kraft de 300 gr, pero se descartó la idea cuando se comenzó a analizar la factibilidad de producción y apareció la complejidad de lograr consistencia cromática en los diferentes soportes, ya que la impresión sobre Kraft modifica la apariencia de estos.

Se evaluó la posibilidad de realizarlo en serigrafía, pero aumentaba el costo de producción significativamente.



En la primera propuesta no se consideró un sistema de empastado que otorgará la flexibilidad de agregar y quitar páginas, pero se rescató de una sesión de co-creación, el deseo de poder modificar el contenido para resguardar la privacidad y también como una forma de poder ir agregando al manual recuerdos que se recolectan durante el proceso.

Se prototiparon distintos mecanismos de empastado que permitiera esta flexibilidad, hasta llegar a la solución de los pernos chicaggo que equilibraba durabilidad con una posibilidad de que el usuario lo manipule.

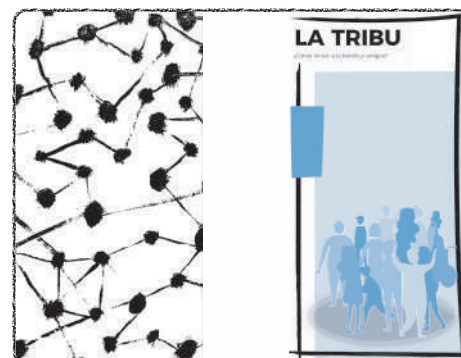
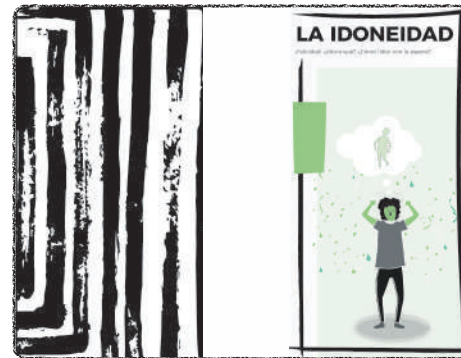


Se evaluaron distintas tipografías y tamaños, solicitando a personas de distintas edades que leyeran los textos y seleccionan la alternativa que podían leer más cómodamente. A través de este testeo se determinaron también los tamaños límite legibles para usos puntuales.

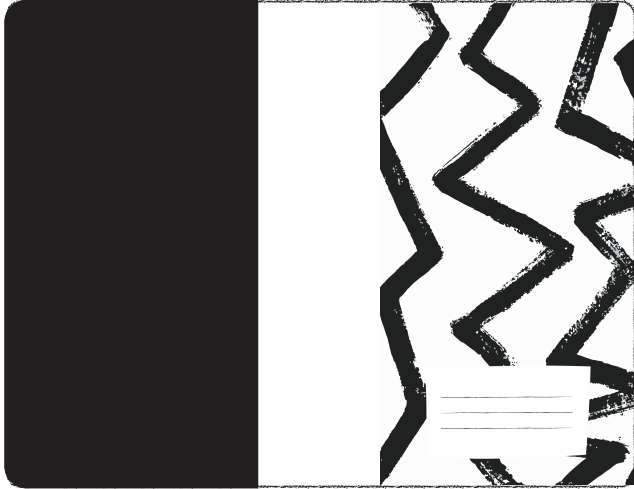
Se probaron y validaron las diferentes actividades al interior del tomo 1, poniendo énfasis tanto en la relevancia de la actividad, como en el cumplimiento del objetivo de esta a través de la actividad presupuestada.

Esto provocó que se modificarán algunas aspectos de algunas actividades y que otras no fuesen incorporadas en la propuesta final.

Ilustraciones portadas



Diagramación tomo 1



¿ADOPCIÓN?

¿Qué es? ¿Cómo es? ¿A qué para mí? ¿Por dónde pasar?



ÍNDICE

- 06** información general
- 13** cómo decidir y por dónde pasar
- 17** actividades prácticas
- 27** glosario de adopción

INFORMACIÓN GENERAL

- ¿Qué es?
- ¿Cómo es?

En sus palabras... ¿qué significa la adopción?

La Triada

Constituye un triángulo de interacción, complementado por la familia de origen biológica de quienes conforman por el niño, ella y los familiares adoptivos (familia de origen biológico de los padres adoptivos). Está conformado por el menor (niño/a) que será adoptado por el hogar adoptivo, el sistema adoptivo, que es el sistema adoptivo, que es el sistema adoptivo, que es el sistema adoptivo...

5. Jurídico

La adopción está regulada por la Ley 19160. Esta declara que el menor que es adoptado por el hogar adoptivo, que es el sistema adoptivo, que es el sistema adoptivo, que es el sistema adoptivo...

5. Administrativo

Esta compuesto por el Servicio Nacional de Menores (Sename), que es el sistema adoptivo, que es el sistema adoptivo, que es el sistema adoptivo...

5. Familiar de Origen

Familias biológicas que se encuentran en conflicto para atender a su hijo/a. En un 30,7% corresponde a mujeres y en esta su mayoría de al menos 23 años de edad.

5. Familiar de Destino

La Ley de Adopción se establece como subsidiaria, es decir como una medida superior a la filiación natural. La familia de origen tiene prioridad legal sobre la intención del cuidador del NMA. Ahora bien, de concretarse la adopción, se extinguen los vínculos de filiación con la familia de origen.

5. Familiar de Destino

Existen 4 causas para que el NMA sea derivado de su familia de origen y declarado susceptible a adopción:

1. La inhabilidad física o moral de quienes detentan su cuidado (art. 2º N° 1).
2. El desempeño del NMA en los plazos legales. Si es menor de un año, el plazo es de 20 días y si es mayor a un año, el plazo es de 60 meses (art. 2º N° 2).
3. La entrega del NMA a una institución pública o privada de protección de menores, con el ánimo de liberarse de sus obligaciones legales. En esta causa se incluye el abandono del niño/a en la pública, en un lugar seguro, en un recinto hospitalario y no está de edad por parte de su padre y/o madre.
4. Por la entrega voluntaria con fines de adopción, que hijo/a su madre una parte, siempre que no se encuentre incapacitado o en condiciones de hacerse cargo responsablemente de él (art. 3º). Este procedimiento podrá iniciarse antes del nacimiento.

El psicólogo infante-juvenil, Haima Schirrmann, resume la conceptualización de la procedencia de la familia de origen en relaciones más simples como "la familia de origen de quien es el niño/a biológico, padres que quieren entregar un hijo/a en adopción, padres que abandonan a su hijo/a en algún lugar, establecido por la ley según la edad del niño/a, y por último, padres desafiados como resultado por desempeñarse en su rol" (2017).

5. Familiar de Destino

Los hogares adoptivos muestran una amplia variedad de tipos y estilos de crianza. Esto puede ser un desafío para el niño/a que es adoptado, ya que puede haber experimentado diferentes estilos de crianza en su familia de origen biológica. Es importante que el sistema adoptivo sea capaz de proporcionar un entorno estable y seguro para el niño/a.

NMA Susceptible a Adopción

La garantía del bien superior y restitución del derecho a vivir en familia de los niños, niñas y adolescentes (NMA) es establecido por la Ley de Adopción (LMA) y se establece como un deber del Estado. En esta Ley se establecen los requisitos para que un NMA sea susceptible a ser adoptado, se debe cumplir al menos uno de las causas tratadas anteriormente en el apartado referente a la familia de origen.

De acuerdo a lo expresado en el informe de "Mejoramiento de procesos de adopción" que fueron realizados por el Sename, el 78,8% de los entrevistados evaluó positivamente su experiencia de adopción. Aun así es relevante recordar que para ser niños que llegan a familias donde han sido profundamente desahuciados e ignorados, el gestante de la adopción es siempre una pérdida. Esta pérdida puede constituir un mayor o menor trauma para el niño/a, que debe a guiar respecto con la edad en que fue adoptado, no implica que quienes fueron adoptados en los primeros meses de vida tengan recuerdos del abandono. Esto depende de cómo se realizó el contacto con el niño/a. Pueden ir desde que el niño/a sea adoptado, comportamiento negativo, hasta dificultades en la vinculación con sus familiares adoptivos. Solo está normal en un niño/a que se ha sentido abandonado y que en muchos casos ha sufrido maltrato sexual (Sename, 2015).

Considerando que el 8% de los niños que ingresan a causa de su susceptibilidad en el año 2017 son mayores de 1 año, y que el 14,9% de estos casos corresponden a niñas, que involucran vulnerabilidad de sus padres de origen y que por tanto involucran vulnerabilidad del NMA (Sename, 2017), se puede manifestar que un porcentaje considerable de los niños adoptivos, adoptados desde nacimiento, de quienes se reportan mayores problemas de vinculación, por lo que los padres adoptivos necesitan desarrollar habilidades para establecer condiciones que favorezcan la vinculación sana y segura.

5. Familiar de Destino

La ley chilena establece que pueden adoptar:

1. Los cónyuges o parejas con residencia permanente en el país.
2. Los cónyuges o parejas solteras, divorciadas o viudas, con residencia permanente en Chile.
3. Las personas solteras, divorciadas o viudas, con residencia permanente en Chile.

Además pone como requisitos:

1. Tener dos o más años de matrimonio, lo que no será exigido si uno o ambos cónyuges están afectados de infertilidad.
2. Los cónyuges o personas solteras, divorciadas o viudas deben ser mayores de 35 y menores de 60 años.

Cumpliendo a lo establecido en la ley 19160, cada organismo regulador puede establecer una normativa propia que agregue requisitos a los postulantes.

5. Familiar de Destino

Y a ustedes, ¿qué los motiva a pensar en adoptar?

5. Familiar de Destino

Algunas estadísticas:

- 63% quieren tener hijos
- 37% quieren dar un hogar a un niño/a que lo necesita

Organismos Reguladores

El objetivo principal de esta sección es proporcionar información sobre los organismos reguladores de adopción en Chile. Se detallan los organismos de adopción internacional y nacional, así como los organismos de adopción de menores de edad.

CÓMO DECIDIR Y POR DÓNDE PARTIR

Este apartado ofrece consejos prácticos para quienes desean adoptar, desde la elección del país hasta el proceso de inscripción y seguimiento.

¿Cumplimos con los requisitos?

Para poder adoptar a un niño, se deben cumplir ciertos requisitos. Este apartado los detalla para Chile, España y Uruguay.

Otras consideraciones

Además de los requisitos, hay otros factores que se deben considerar, como el tipo de adopción, el costo y el apoyo legal.

1. La ley de adopción...
2. La ley de adopción...
3. La ley de adopción...
4. La ley de adopción...
5. La ley de adopción...
6. La ley de adopción...
7. La ley de adopción...
8. La ley de adopción...
9. La ley de adopción...
10. La ley de adopción...

adoptar

Antes de adoptar, es importante considerar los costos y el proceso legal. Este apartado ofrece información sobre los costos y el proceso de adopción.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

Este apartado incluye actividades prácticas para quienes desean adoptar, como la creación de un perfil de adoptante y la búsqueda de niños para adoptar.

EVALUACIÓN FINANCIERA

Antes de adoptar, es importante evaluar la situación financiera. Este apartado ofrece un cuestionario para evaluar la capacidad económica para adoptar.

LOS ÚLTIMOS 12 MESES

Este apartado ofrece un cuestionario para evaluar la situación de los últimos 12 meses, incluyendo la salud, el empleo y el apoyo familiar.

IMAGINANDO EL FUTURO

Este apartado ofrece actividades para imaginar el futuro del niño adoptado, desde su infancia hasta su adultez.

MANEJANDO LA ANSIEDAD

Este apartado ofrece técnicas para manejar la ansiedad que puede surgir durante el proceso de adopción.

MANEJANDO LA ANSIEDAD

Este apartado ofrece técnicas para manejar la ansiedad que puede surgir durante el proceso de adopción.

ESCUCHANDO AL CUERPO

Este momento de las sensaciones y emociones te ayudará a estar conectado con tu cuerpo. De esta forma, podrás vivir este proceso de la mejor manera posible para ti.

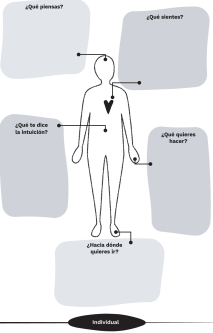
En la página de abajo encontrarás 6 preguntas. Concéntrate en responderlas.

Individual

ESCUCHANDO AL CUERPO

Este momento de las sensaciones y emociones te ayudará a estar conectado con tu cuerpo. De esta forma, podrás vivir este proceso de la mejor manera posible para ti.

En la página de abajo encontrarás 6 preguntas. Concéntrate en responderlas.



SIGUIENTES PASOS

Para seguir con el proceso adoptivo te recomendamos entre otros, leer el libro de la familia que deseas y averiguar cuándo es la próxima fecha de haber nacido. Puedes también trabajar con alguien que haya pasado por el proceso o comenzar a conseguir los diferentes certificados y papeles necesarios. Tienen material para comenzar a trabajar en los grupos y talleres como quieras.

Usa este espacio para comenzar a planificar por dónde debes seguir.

De papel

GLOSARIO DE ADOCIÓN



ENLACE: Encuentro entre un niño/a adoptivo/a decidido/a susceptible de ser adoptado/a y sus progenitores, padres, de origen, en forma paulatina y progresiva entre el niño/a, la familia de acogida o su grupo de residencias y sus padres adoptivos.

EVALUACIÓN PSICOSOCIAL: Proceso realizado por profesionales de la salud psicológica, para conocer qué tanto que los solicitantes cuentan con las características necesarias para poder adoptar a un niño/a adoptivo/a.

FAMILIA DE ORIGEN: Familia biológica que se encuentran en contacto para apoyar al niño/a adoptivo/a. El contacto legal queda aludido una vez confirmada la adopción.

IRREVOCABILIDAD DE LA ADOCIÓN: Una vez que un niño/a es adoptado/a, no se puede revocar ni el adoptante ni el adoptado/a. El adoptante no puede regresar a ella, como tampoco los padres biológicos o familiares la pueden quitar al menor adoptado/a. Al adoptar, cuando el adoptado pasa a ser hijo del adoptante con todos los derechos y deberes que esto conlleva, se crea el lazo un hijo biológico.

ORDEN DE PRELACION: Prioridad de las solicitudes de adopción por los residentes en el extranjero y finalmente los ciudadanos adoptivos. Los ciudadanos como candidatos extranjeros para adopción fue eliminado en la última reforma a la Ley 18020.

SUSCEPTIBILIDAD A ADOCIÓN: Toda que, un menor puede ser adoptado, debe haber una disposición legal para aceptar como adoptivo/a al niño/a adoptivo/a de acuerdo a los criterios establecidos en la ley.

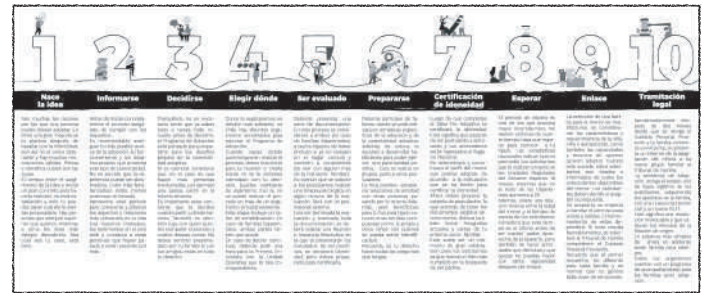
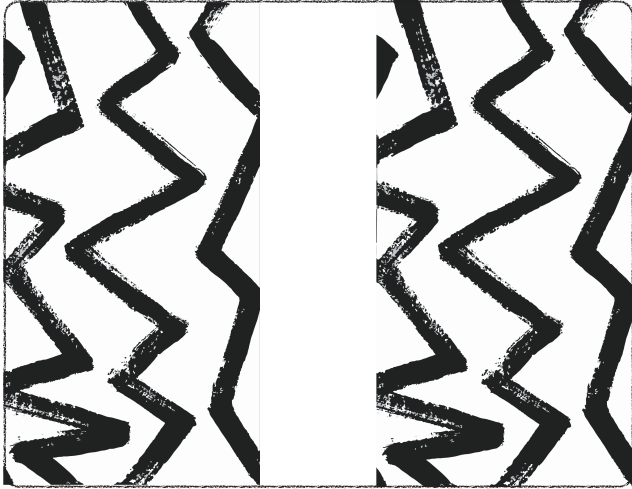
TRANSMISIÓN LEGAL: Acto jurídico en el que un adoptante forma como padre a un hijo o hija de origen no biológico adoptivo. Tras una adopción legal, los niños/as adoptados/as tienen las mismas condiciones jurídicas que los que resultan de la procreación.

VINCULACIÓN: Proceso de adopción de una familia para un niño/a susceptible a adopción.

Blank dotted page for glossary entries.

Blank dotted page for glossary entries.

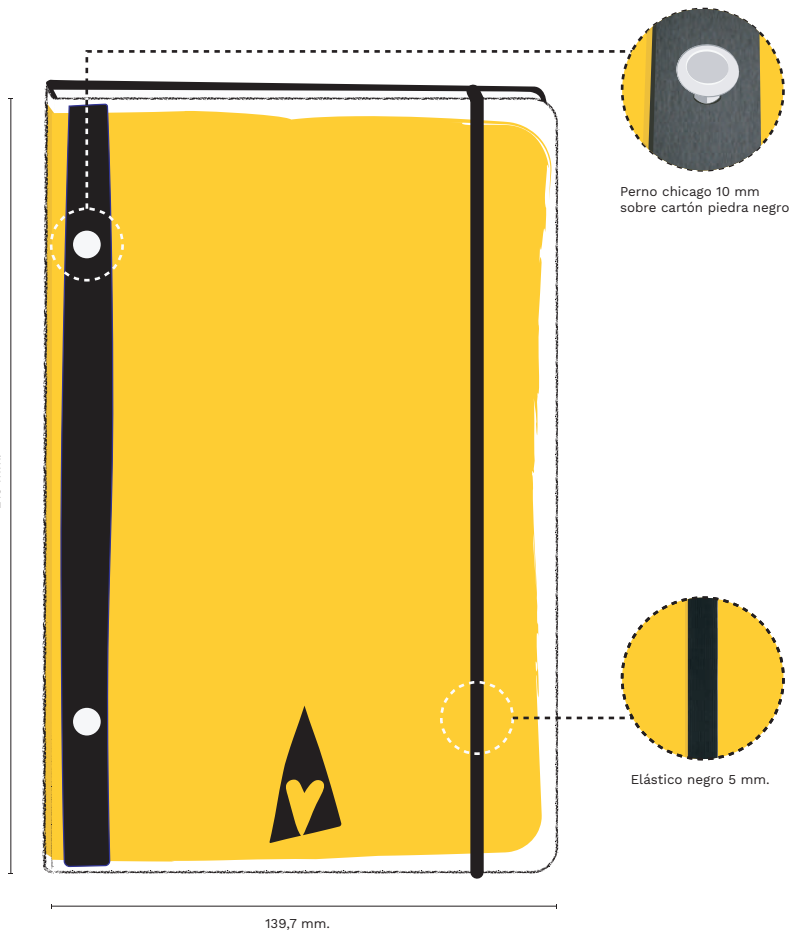
Blank dotted page for glossary entries.



Mapa desplegable, página 7

Información técnica

Justificación dimensiones



Los manuales están compuestos por hojas cartas, debido a que:

1. El servicio permite la compra de la versión digital, por lo que es pertinente que sea de un tamaño imprimible en una impresora casera.
2. El tamaño resulta un equilibrio entre espacio suficiente para realizar las actividades y un tamaño de manual que es cómodo para trasladar.
3. Debido a que es un tamaño estándar, es más económica su producción.

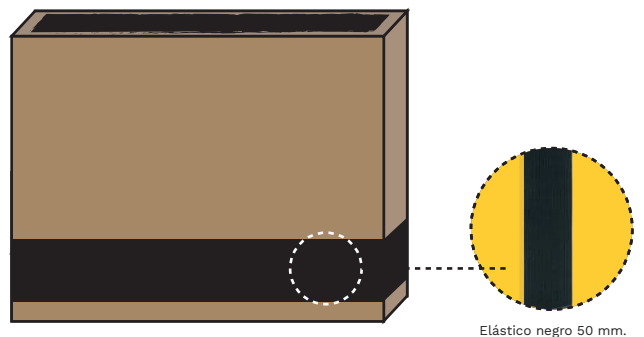
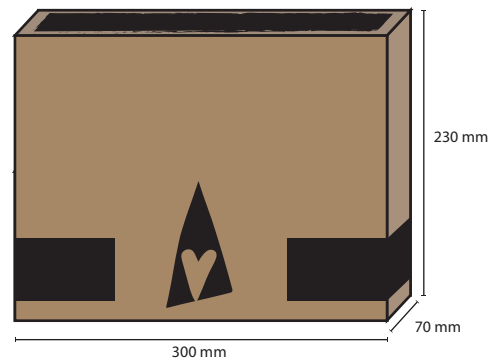
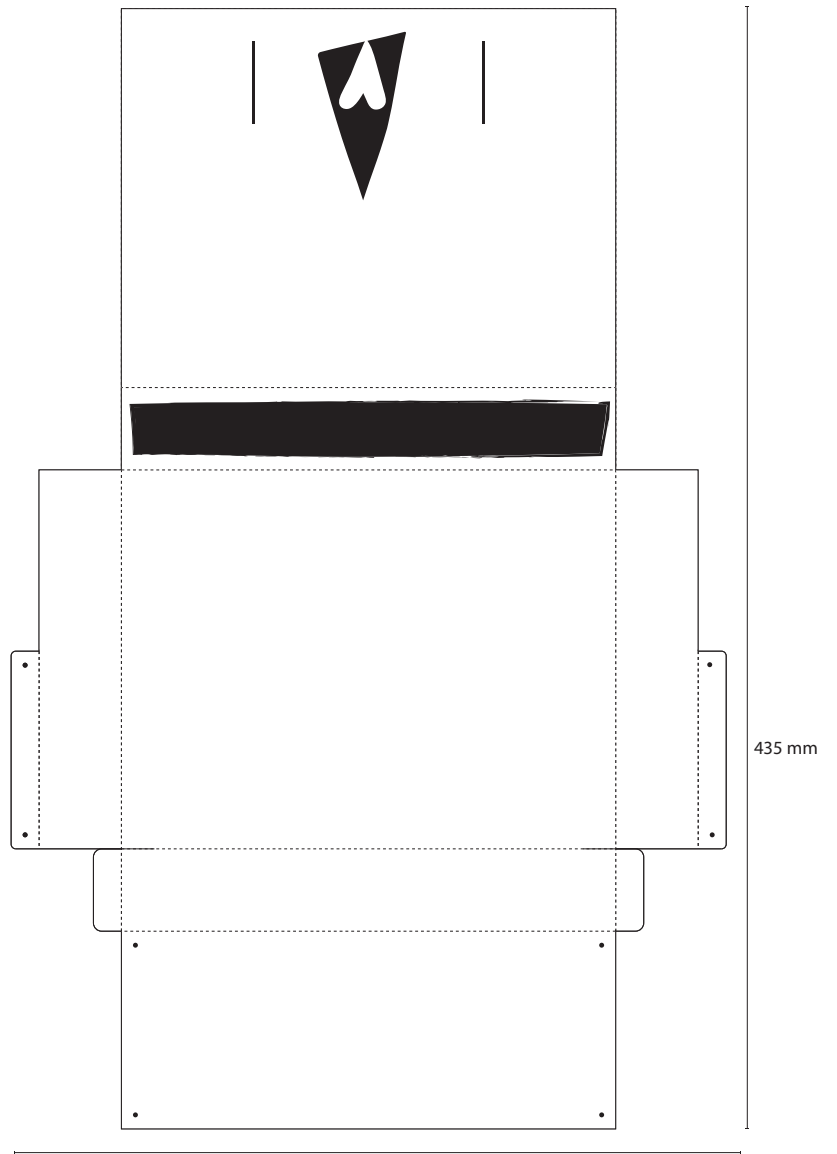
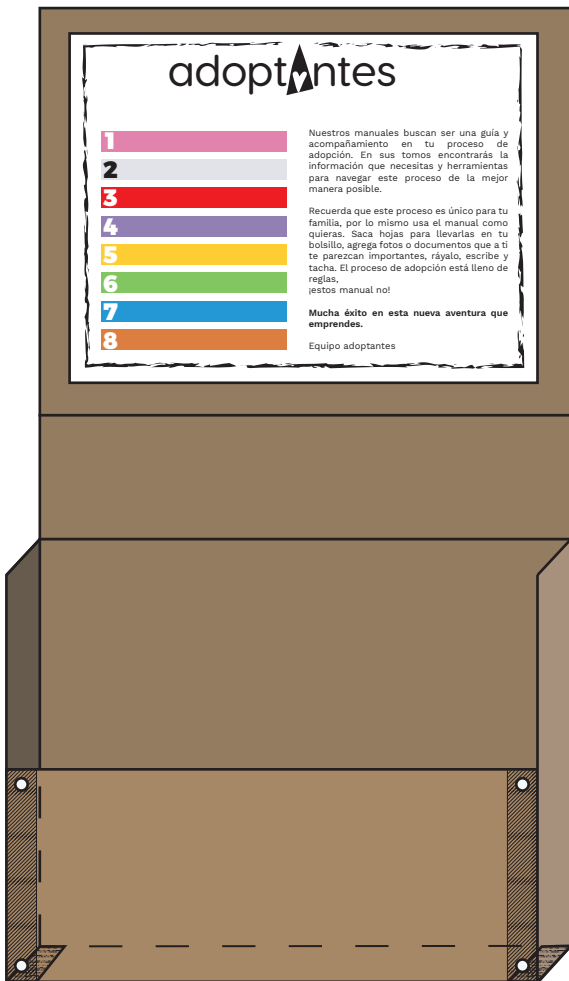
PACKAGING

Forma y tamaño

El packaging está hecho de cartón con implementación de elementos gráficos negros impresos.

Una vez recibidos los tomos, se puede utilizar como carpeta para reunir todos los documentos necesarios durante el proceso adoptivo, ya que tiene el tamaño adecuado.

En su interior se encuentra un instructivo de los tomos y de como agregar y sacar hojas de estos.



SITIO WEB

Función

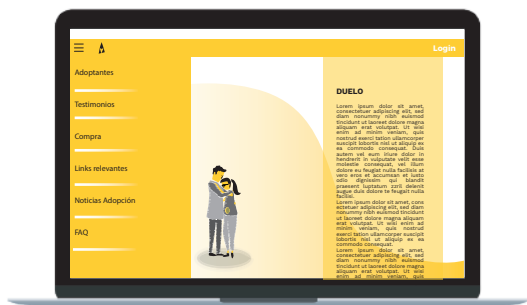
A continuación se describen las distintas funciones que cumple el sitio web en la articulación del servicio:

- Explicación del proyecto
- Compra de suscripción y manuales
- Posibilidad de compra y descarga de los manuales en versión PDF
- Video explicativo de encuadernación
- Testimonios
- Datos relevantes y noticias actualizadas

Requerimientos

- Diseño adaptado a todos los dispositivos.
- Conexión con las redes sociales.
- Actualizaciones periódicas fáciles de ejecutar.
- Capacidad de subir testimonios, cuidando la información.
- Datos relevantes y noticias actualizadas
- Tienda en línea para compra de manuales (versión digital y pedido físico)
- Urls amigables
- Creación de un mismo usuario para la página, la aplicación y las compras de manuales.

Visualización



APLICACIÓN MÓVIL

Función

A continuación se describen las distintas funciones que cumple la aplicación móvil en la articulación del servicio:

- Posibilidad de registros diarios de avances y emociones.
- Tracking de los trámites que debe realizar el usuario y fecha límite
- División de responsabilidades cuando los postulantes son pareja
- Tracking de avance del proceso y sus etapas

Requerimientos

- Diseño adaptado a todos los dispositivos.
- Actualizaciones periódicas fáciles de ejecutar.
- Sistema de comunicación entre los suscriptores, de forma segura.
- Rendimiento y estabilidad.-
- Medidas de autenticación.
- Sincronización de usuarios.

Visualización



Implementación



**“La mejor idea
solo será tan
buena como su
implementación”**

Jay Samit

Vicepresidente independiente de Deloitte

Business Model Canvas

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Socios Claves</p> <p>ONG como “Yo Estoy” y “Apoyo Adopción”</p> <p>Psicólogos acreditados externos a los Organismos</p> <p>Proveedores de insumos y servicios para impresión de los manuales.</p> <p>Programador</p> | <p>Actividades Claves</p> <p>Desarrollo manuales restantes</p> <p>Desarrollo Aplicación Móvil</p> <p>Desarrollo Sitio Web</p> | <p>Propuesta Valor</p> <p>Mejora la vivencia de la experiencia de postulación</p> <p>Mejora el estado y disponibilidad emocional de los usuarios</p> <p>Potencia el desarrollo de habilidades personales y familiares</p> | <p>Relación Clientes</p> <p>Google Adds</p> | <p>Segmento Usuarios</p> <p>Venta directa a postulantes de adopción</p> <p>Posibilidad de adaptación a sistemas extranjeros</p> |
| | <p>Recursos Claves</p> <p>Manuales</p> <p>Aplicación Web</p> <p>Sitio Web</p> <p>Testimonios</p> | | <p>Canales</p> <p>Redes Sociales</p> <p>Boca a boca de usuarios</p> <p>Sistema de despacho</p> <p>Web</p> <p>Mensajes a través de la aplicación</p> | |
| <p>Estructura de Costos</p> <p>Costos tecnológicos (desarrollo y mantenimiento de sitio web y aplicación móvil)</p> <p>Costos de Producción (impresión de manuales y packaging, servicios de envío)</p> <p>Costos en recursos humanos (psicólogo experto para el desarrollo de los manuales restantes, programador, gestor de envíos)</p> <p>Costos publicitarios (Google Adosa)</p> | | <p>Fuentes de Ingresos</p> <p>Fondos concursables</p> <p>Sistema de suscripción para usuarios y packs de manuales</p> | | |

Plan de implementación

Estructuración de las actividades en torno a plazos incrementales de 6 meses. Entre cada período se debe hacer un estudio de la etapa anterior y realizar los ajustes necesarios en base a los avances.

6 MESES

Corto Plazo

Concretización de alianzas claves con psicóloga/o experta/o.

Diseño del contenido y forma de los manuales restantes (2 al 8).

Prototipado y testeo de los manuales como conjunto.

Diseño preliminar de la aplicación móvil y el sitio web.

Recolección de testimonios para alimentar el sitio web.

12 MESES

Mediano Plazo

Distribución de primeros manuales como estrategia de venta a early adopters (plan piloto)

Diseño detallado de la aplicación móvil y el sitio web.

Búsqueda de fondos concursables y/o inversionistas para financiar los costos de implementación.

Definición de sistema de despacho para los manuales.

Iteración de diseño en el primer manual.

18 MESES

Largo Plazo

Venta de manuales a través de sistema de packs de 1, 2, 5 u 8 tomos.

Análisis de ventas para pulir sistemas de membresías y packs.

Validación del servicio como sistema con todos sus puntos de contacto desarrollados a nivel de detalle.

Estrategia de marketing a través de Google Adds.

Iteración de los distintos componentes en torno a la validación en el tiempo que lleven implementados.

Estrategia de implementación

La implementación será incremental, comenzando con el producto mínimo viable que en este caso son los manuales.

Conforme avancen las etapas del plan de implementación se irán incorporando los demás elementos de la aplicación móvil y página web.

Así a través de una implementación incremental se llegará a la de la solución disruptiva.

Referencias Bibliográficas

- Sename (2007). Caracterización y perfil de madres que consultan / cede sus hijos/as para adopción en Sename. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/otros/genero/4_perfil_madres.pdf
- Sename (2007). Boletín Estadístico Niños (as) y Adolescentes Red Sename. Recuperado de <http://www.sename.cl/wsename/otros/bestnacionales/BOLETIN%202007%20adopcion.pdf>
- Sename (2014), Proyecto de Ley que modifica la Ley 19.620 sobre Adopción [Presentación PowerPoint]. Recuperado de <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=17395&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>
- Sename. (2006). Perfil de la familia adoptiva chilena durante los últimos diez años y exploración de mecanismos de selección de postulantes a adopción desde la experiencia de organismos extranjeros. Santiago: Gobierno de Chile Servicio Nacional de Menores. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/otros/Perfil_familia_adoptiva_chilena.pdf
- Sename. (2010). Adopting in Chile: a long road to become a family; Guide for parents. Recuperado de <http://www.sename.cl/wsename/otros/adopcion/-Guide-For-Parents-Adopting-in-Chile.pdf>
- Sename. (2018). Anuario Estadístico 2017. Santiago. Recuperado de <http://www.sename.cl/web/anuarioestadisticos-sename/>
- Sename. (Sin fecha). Organismos Nacionales Acreditados. Recuperado de <http://www.sename.cl/web/organismos-nacionales-acreditados/>
- Sename. (Sin fecha). Programas de Adopción. Recuperado de <http://www.sename.cl/web/programas-deadopcion/>
- Sename. (Sin fecha). Qué es la adopción. Recuperado de <http://www.senam.cl/web-que-es-la-adopcion/>
- Señales. (2013). Perfilamiento de personas adoptadas que buscan sus orígenes; Estudio exploratorio basado en enfoque de género. Recuperado de http://www.sename.cl/revistas-senales/Senales_11_2013.pdf
- Ricart, E. (2014) Factores de buen pronóstico en la adopción: como valorarlos. Recuperado de <http://www.temasdepsicoanalisis.org/2014/07/19/-factores-de-buen-pronostico-en-la-adopcion-como-valorarlos/>
- White McCarthy, Harriet. (2005). Depresión postadopción: el riesgo ignorado. Recuperado de <http://www.postadopcion.org/pdfs/depresionPA.pdf>
- Wuth, P. y Negrete, S. (2017). Diseño para innovar.

Copyright © 2015. El derecho de autor de cada artículo en este procedimiento de seminario es propiedad del autor (es). Se otorga permiso para reproducir copias de estos trabajos con fines relevantes para Título, siempre que el (los) autor (es), la fuente y el aviso de copyright estén incluidos en cada copia. Para otros usos, incluida la oferta extendida, comuníquese con el (los) autor (es).

