

PROTOCOLO ANTE VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

1. CONTEXTO

El buen trato responde a la necesidad de niños, niñas y adolescentes de afecto, cuidado, protección, educación, respeto y apego en su condición de sujetos de derecho, el que debe ser garantizado, promovido y respetado por las personas adultas a su cargo, incluyendo las instituciones educativas, las que son definidas como co-garantes de derechos. Por ello, se debe atender oportunamente tanto a la promoción igualitaria de sus derechos como a la acción frente a vulneraciones de los mismos.

En ese sentido, el presente protocolo ha sido elaborado teniendo en consideración las siguientes normativas y orientaciones ministeriales de referencia:

- Circular 482 SIE
- Mineduc. (2020). Orientaciones para la elaboración de un protocolo de actuación en casos de maltrato, acoso, abuso sexual, estupro y otros delitos de carácter violento develados en establecimientos educacionales.
- Ley 21.057 que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales.
- Ley 20.526 que sanciona el acoso sexual a menores, pornografía infantil virtual y posesión de material pornográfico infantil.
- Ley 21.160 Imprescriptibilidad ante delitos sexuales cometidos contra menores de edad.
- Ley 19.617 sobre delitos y abusos sexuales.
- Ley 21.013 Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- Ley 19.927 sobre abusos sexuales.

2. DEFINICIONES

Maltrato infantil: cualquier acción u omisión no accidental, de parte de los padres o cuidadores, que provoca daño físico y/o psicológico a un niño, niña o adolescente. Este tipo de maltrato puede asumir la forma de abuso físico (golpes de puño, cachetadas, empujones, quemaduras, agresiones con objetos, heridas con algún tipo de arma, etc.), abuso sexual, abuso emocional (descalificaciones, garabatos, insultos, amenazas de agresión, intimidación, indiferencia, o cualquier otra conducta que tenga la finalidad de afectar la autoestima y valoración del niño o niña), abandono físico, abandono emocional y permitir que niños y niñas sean testigos de violencia.

Vulneraciones constitutivas de delito: El maltrato físico, maltrato relevante y el abuso sexual son consideradas vulneraciones graves tipificadas por la ley como delito.



Vulneraciones no constitutivas de delito: Se consideran hechos o situaciones de riesgo de vulneraciones cualquier acción que atente contra los derechos de niños, niñas y adolescentes que no sea maltrato físico ni hechos de connotación sexual, así como situaciones de descuido o trato negligente como no atender necesidades físicas básicas (alimentación, vestuario, vivienda, etc.); no proporcionar atención médica; no brindar protección o exponer a niños y niñas a situaciones de riesgo; no atender necesidades psicológicas o emocionales; ser expuestos/as a presenciar hechos de violencia o situaciones de consumo de drogas; abandono; socialización callejera, entre otras vulneraciones a la declaración internacional de los derechos del niño.

Agresión sexual y hechos de connotación sexual: Toda agresión a un niño, niña o adolescente que involucra su sexualidad. En el caso del **abuso sexual**, este es cometido por un adulto/a o persona con quien el menor tiene una relación de desigualdad que le permite abusar de su poder, ejercer coerción o engañar al niño, niña o adolescente para utilizarlo/a como objeto sexual. Por otro lado, los **hechos de connotación sexual** corresponden a conductas que no necesariamente constituyen abuso sexual propiamente tal, pero que se enmarcan en la exposición a situaciones o conductas que transgreden los límites del desarrollo sexual de niños y niñas, por ejemplo, exposición a canciones, videos, revistas o imágenes de contenido sexual, comentarios de connotación sexual, entre otras.

Maltrato relevante: Tipificación de maltrato contenida en la ley 20.013 que establece sanciones para aquellas personas que ejercen maltrato corporal relevante en contra de niños, niñas o adolescentes o no impiden su maltrato debiendo hacerlo. Este concepto también incluye el trato degradante o menoscabo grave de la dignidad y no obedece a un maltrato fortuito o casual.

Victimización secundaria o revictimización: Es un concepto utilizado para explicar el daño que generan instituciones o profesionales a víctimas de vulneración a sus derechos, al añadir nuevas formas de vulneración durante el proceso judicial que se suman al impacto psicológico del hecho inicial (victimización primaria). Estas otras formas de vulneración pueden estar dadas por la violencia institucional, la rotación de profesionales tratantes, la repetición del relato, la divulgación de información, entre otras formas en las que la respuesta del sistema causa daño a la víctima.

3. DETECCIÓN

La detección de vulneraciones de derechos puede ser producto de la observación, de la revelación directa de parte del niño, niña o adolescente u otro integrante de la comunidad educativa y/o por notificación de parte de organismos competentes. Cuando la detección se realiza en el colegio, se deberá informar inmediatamente a la respectiva Coordinación de ciclo, quien gestionará con jefatura de curso, equipo PSE y encargado de Convivencia Escolar la apertura y activación del protocolo.

Para esta detección se pueden considerar algunos de los siguientes indicadores:

Signos físicos de maltrato: Moretones, rasguños, quemaduras, heridas u otras lesiones.



Develación directa: Relato por parte del niño o niña en el que describe la situación de vulneración. Develación por parte de otros integrantes de la comunidad educativa que han sido testigos de algún hecho constituye una vulneración de derechos.

Indicadores de negligencia: De manera recurrente, los adultos responsables no acuden a buscar al niño o niña en el horario de salida, el o la estudiante no lleva colación de manera reiterada, en repetidas veces se observa al niño, niña o adolescente desaseado, se observan síntomas de enfermedad que no son atendidos por profesional médico de manera oportuna, entre otros.

Indicadores de abuso sexual: Si bien ninguno de los siguientes hechos indica por sí sólo la existencia de abuso sexual, es relevante prestar atención a situaciones que impliquen comportamiento sexual no esperado para su edad o etapa del desarrollo, comentarios de connotación sexual, el niño o niña se orina o defeca de manera recurrente pese a saber controlar esfínter o teniendo la posibilidad de acudir al baño.

Es relevante tener en cuenta que los indicadores no establecen una relación causa efecto, por lo que es importante el despeje y el trabajo de las instituciones competentes en el área. Asimismo, como institución educativa no nos corresponde investigar ni restar crédito al relato, de modo que no debemos preguntar cosas como ¿Estás seguro de que es verdad? ¿Qué fue lo que hizo tal persona? En estos casos siempre se debe contemplar acciones reparatorias del daño causado, generando condiciones para que el niño o niña reciba atención de profesionales capacitados en esta materia fuera del colegio, ya sea en instituciones públicas o privadas, evitando la revictimización.

Si el niño, niña o adolescente realiza una **develación directa** se le ofrecerá un espacio de contención con un adulto confiable y dispuesto a escuchar lo que tiene que decir, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Acoger de inmediato lo que el niño, niña o adolescente quiere contar, manteniendo una disposición corporal de escucha activa.
- Guardar la calma al escuchar, transmitiendo tranquilidad al niño/a y evitando hacer gestos de reprobación u otras expresiones que lo inhiban o hagan sentir culpable, como gritar, llorar, descompensarse, entre otras.
- El objetivo NO es indagar u obtener una comprensión cabal de los hechos, sino que acoger y apoyar al niño, niña o adolescente.
- Creer en el relato del niño, niña o adolescente.
- Respetar su ritmo, no presionar y priorizar la escucha en lugar de dar consejos.
- Tomar medidas que contribuyan a la protección: “Voy a hacer todo lo que esté a mi alcance para ayudarte o vamos a buscar ayuda para que esto no vuelva a pasar”.
- Decirle que no es culpable.
- Agradecer y reforzar al niño, niña o adolescente por haber confiado.
- Algunas preguntas sugeridas son: ¿Hay algo más que quieras contarme? ¿Hay alguna otra cosa en la que te pueda ayudar? ¿Alguien más sabe de esto? ¿En quién confías para que



nos ayude y te cuide?

- Darle espacio para seguir hablando en el futuro de lo ocurrido si quiere hacerlo.
- No realizar preguntas que tengan como fin indagar en detalles ni con el afán de investigar respecto a los presuntos involucrados en la situación.
- Evitar la estigmatización y victimización secundaria que se produce cuando la información se divulga. Buscar ayuda, pero también resguardar su intimidad.

En el caso particular del **abuso sexual** es importante considerar que las víctimas han aprendido a desconfiar de los adultos, de manera que la relación que usted establezca con él o ella debe caracterizarse por la transparencia. Tome en cuenta las siguientes orientaciones para la acogida tras una develación de abuso sexual:

- Demostrar al niño, niña o adolescente su interés por lo que le pasa, adoptando una actitud cálida.
- Validar su sufrimiento.
- Reconocer su calidad de víctima.
- Respetar su intimidad emocional. Nunca presionarlo a entregar detalles de lo ocurrido.
- Respetar su intimidad física, nunca explorar físicamente al niño, niña o adolescente buscando huellas del abuso. Tampoco aproximarse físicamente de modo invasivo ni intentar tocarlo o darle un abrazo aunque el niño, niña o adolescente no se muestre reticente.
- Dejar abierta la oportunidad para volver a conversar del tema si el niño, niña o adolescente lo requiere.
- Informar de inmediato a la coordinación de ciclo y al equipo psicoeducativo, si no es posible, informar al encargado de convivencia escolar.
- No puede comprometerse con el niño, niña o adolescente a guardar en secreto la información con la que cuenta. Sí puede decirle que esta información será develada sólo a quienes puedan ayudarlo.
- La persona puede ofrecerse para informar a quien sea necesario en lugar de incitar al niño/a o adolescente a relatar una y otra vez lo ocurrido frente a otros. No hacerlo confirmar su versión de los hechos frente a autoridades del colegio.

En caso de que cualquier miembro de la comunidad educativa **sospeche que un estudiante está siendo víctima de una vulneración**, pero no se cuente con suficiente información o se necesite un diagnóstico de situaciones que constituyan riesgo de vulneración, se debe derivar a la Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la comuna de residencia del Niño o Niña para solicitar un despeje.

4. ACCIONES PARA EL ABORDAJE DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS



En el caso de vulneraciones constitutivas de delito se cuenta con un plazo máximo de 24 horas para la activación del protocolo y la realización de la denuncia, mientras que en los casos de vulneraciones no constitutivas de delito se debe informar en un plazo máximo de 3 días hábiles a la coordinadora de ciclo y equipo psicoeducativo para la activación del protocolo.

Notificación a madres, padres o tutores legales

En el caso de que los padres o apoderados del estudiante no se encuentren al tanto de la situación, estos serán informados a la brevedad, siempre y cuando esto no signifique exponer al niño, niña o adolescente a represalias o coerción. En el caso de que el apoderado o apoderada sea la persona involucrada en la develación, se deberá informar a algún familiar que pueda proveer seguridad y cuidado al menor, pudiendo acudir a la madre, padre, abuelos/as, hermanos mayores de edad u otros familiares directos.

En el caso de que los apoderados no estén involucrados, se les citará a una reunión preferentemente presencial en la que esté presente la psicóloga o psicólogo del ciclo, el encargado de convivencia escolar y la coordinación de ciclo. En esta reunión, se debe informar a los apoderados de los lineamientos de acción que debe seguir el establecimiento educacional según las normativas del MINEDUC y la legislación vigente. De no ser posible la reunión se enviará un correo electrónico informando la situación y procedimiento a seguir.

Si no se cuenta con un correo electrónico, el medio de comunicación será una carta certificada.

Confidencialidad

Tras una develación de vulneración de derechos el colegio tiene la obligación de resguardar la intimidad e identidad del niño, niña o adolescente en todo momento, cuidando que siempre esté en compañía de un adulto responsable sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, sin interrogarlo, ni indagar de manera inoportuna sobre los hechos ocurridos, evitando en todo momento la revictimización. Asimismo, se debe resguardar la identidad de quien es señalado como adulto involucrado.

Denuncias

Las instituciones educativas están en obligación de denunciar vulneraciones constitutivas de delito, acompañando tal acción de medidas de resguardo de la integridad física y psicológica de niños, niñas o adolescentes, además de la generación de acciones preventivas asociadas. Es por ello que cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimientos de hechos constitutivos de delito que afecten a los estudiantes, que hayan tenido lugar en el establecimiento educacional o fuera de este, se debe realizar una denuncia dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se toma conocimiento del hecho. De acuerdo a la ley 21.160, los delitos sexuales no prescriben, de modo que la ocurrencia de delitos sexuales en el pasado debe ser denunciada aún cuando el o la menor no se encuentre en una situación de riesgo en la actualidad.

Esta denuncia debe ser realizada de preferencia en fiscalía, aunque también es posible realizarla



en carabineros de Chile, policía de investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia penal. La persona responsable de la realización de la denuncia será el Rector o representante legal del colegio en coordinación con el Encargado de Convivencia Escolar. Para la ejecución de tales acciones se debe contar con asesoría de las psicólogas o psicólogos del ciclo correspondiente.

El proceso de investigación contempla la realización de una entrevista videograbada realizada por un profesional competente, este proceso **NO DEBE SER REALIZADO POR EL COLEGIO**, sino por el Ministerio Público, de manera que no se deben realizar preguntas ni hacer procesos de investigación internos, ya que constituyen victimización secundaria.

Medidas de protección:

En los casos en los que sea necesario restituir derechos vulnerados, evitar que se vuelvan a vulnerar y/o garantizar acciones de reparación, la dupla del equipo psicoeducativo correspondiente al ciclo debe elaborar un informe en el que se describan las vulneraciones detectadas, información general del o la estudiante, y sugerencias para el abordaje. Este documento debe ser elaborado en un plazo de 5 días hábiles y será cargado a la página web del poder judicial virtual desde el perfil institucional del colegio, siendo competencia del tribunal de familia su respuesta, instancia que determinará acciones de carácter obligatorio. Algunas de las sugerencias que se pueden realizar en el informe para solicitar una medida de protección son las siguientes:

- Evaluación DAM (Diagnóstico Ambulatorio): Servicio gratuito utilizado para la evaluación de competencias parentales y consecuencias de vulneraciones en el grupo familiar.
- Ingreso a PRM (Programa de Reparación de Maltrato): Servicio gratuito que tiene como objetivo la terapia reparatoria en casos de maltrato moderado y grave.
- Ingreso a PPF (Programa de Prevención focalizada): Servicio gratuito destinado a acciones preventivas de maltrato, psicoeducación a las familias y abordaje de situaciones de maltrato leves o moderadas.
- Ingreso a CAVAS (Centro de atención a Víctimas de Abuso Sexual), servicio gratuito dependiente de la PDI que realiza terapia de reparación a víctimas de abuso sexual.
- Ingreso a PIE (Programa de Intervención Especializada), programa gratuito de atención a niños, niñas y adolescentes que han experimentado vulneraciones graves a sus derechos, entre las que se pueden encontrar: Consumo problemático de drogas, desescolarización, deserción escolar, trastornos emocionales o conductuales, situación de calle, trabajo infantil, infracciones de ley realizadas por menores de 14 años.
- Ingreso a CEPIJ (Centro de Protección Infante Juvenil), es un programa de reparación de maltrato que tiene como objetivo brindar atención psicosocial especializada a



niños, niñas y adolescentes que han sufrido vulneraciones constitutivas de delito.

- Ingreso a PAS (Programa de Atención especializada a niños, niñas y adolescentes con conductas abusivas de carácter Sexual), orientado al abordaje de situaciones de abuso entre pares.
- Ingreso a PEE (Programa de Protección en Explotación sexual comercial infantil), orientado a interrumpir y reparar el daño asociado a la explotación sexual comercial infantil.
- Ingreso a PIE 24 horas (Programa de Intervención Especializada) que realiza intervenciones individuales y familiares con niños, niñas y adolescentes que han cometido infracciones a la ley o se encuentran en riesgo de hacerlo.
- Oficina de la mujer, orientado a mujeres que han sufrido violencia de género de parte de una pareja o expareja
- Derivación a Programas de rehabilitación por consumo problemático de drogas.
- Sugerencias de cuidados personales.
- Medidas cautelares.
- Ingreso a FAE (Familia de Acogida Especializada) que atiende a niños/as separados de su familia por vulneraciones graves a sus derechos.
- Terapia particular.

Importante: La medida de protección **NO ES UNA DENUNCIA** y no la reemplaza, por lo que en casos de vulneraciones constitutivas de delito la medida de protección es una acción posterior a la denuncia y complementaria a ella. En los casos de vulneraciones no constitutivas de delito la medida de protección es una manera de agilizar las listas de espera y garantizar la prestación a niños, niñas y adolescentes víctimas de vulneración o en situación de riesgo.

Derivaciones

En los casos de vulneraciones no constitutivas de delito y de gravedad leve a moderada, se contará con un plazo de 7 días hábiles para el envío de la derivación del o la estudiante a una institución competente ya sea de carácter público o privado.

- **La Oficina de Protección de Derechos (OPD)** de la comuna de residencia del niño o niña, presta atención ambulatoria gratuita orientada a la protección integral de niños, niñas, adolescentes y sus familias cuyos derechos han sido vulnerados o se encuentran en situación de exclusión social.



- **Programa de Prevención Focalizada (PPF)** Instancia gratuita orientada a niños, niñas, adolescentes y sus adultos responsables. Tiene como objetivo restituir derechos vulnerados dentro del contexto familiar y evitar que se cronifiquen. El tipo de vulneraciones con las que trabaja son: negligencia moderada, testigos de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico o psicológico moderado, entre otros.
- **Programa mujer e infancia.** Programa gratuito de la Municipalidad de concón que busca prevenir e intervenir en temáticas de vulneración de derechos.
- Terapia Familiar financiada de manera particular.
- Psicoterapia individual financiada de manera particular.

El procedimiento de derivación implica llenar una ficha entregada por cada institución (el formato varía según la institución y comuna). Esta ficha será elaborada por el equipo psicosocial en coordinación con la educadora.

Medidas pedagógicas y de prevención

Si bien en situaciones de vulneración existe un abordaje individual/familiar, es importante la realización de actividades preventivas, de promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes, de resguardo, apoyos pedagógicos y psicosociales. Estas actividades se realizarán en coordinación con el equipo psicoeducativo, equipo de convivencia escolar, plan de gestión de la convivencia escolar y el plan de sexualidad y afectividad como por ejemplo, abordaje formativo de temáticas contextuales en horarios de orientación o en talleres e intervenciones especiales al caso con el grupo curso.

5. REPARACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Siempre que existan vulneraciones se necesita reparación, por ello, según la gravedad de la vulneración se determina la instancia competente para su derivación, PRM, CAVAS, Psicoterapia particular, entre otras. El contacto con dichas instancias estará a cargo de la dupla del equipo psicoeducativo, quien se reunirá con la educadora y coordinadora de ciclo ante cualquier solicitud o acción relacionada con la institución tratante.

Por otro lado, el procedimiento para informar al tribunal de familia será mediante la Rectoría o representante legal del colegio, quien revisará la plataforma institucional y realizará la solicitud a las personas competentes para la elaboración del informe de respuesta al requerimiento.

Respecto a la comunicación y coordinación con los profesionales tratantes, el equipo psicoeducativo podrá solicitar informes o tener reuniones con dichas instancias para realizar seguimiento, verificar la adherencia y gestionar otras acciones necesarias para el abordaje de la situación, evitando siempre la sobreintervención, priorizando la construcción



de vínculo con el niño o niña y la generación de acciones pedagógicas complementarias en coordinación con la educadora.

También es posible realizar reuniones con la familia en la que se entreguen orientaciones, información y se evalúe el impacto de las acciones realizadas.

Acompañamiento y cuidado a docentes

Las vulneraciones de derechos a niños, niñas o adolescentes son de alta complejidad para los equipos docentes, y tienen una alta exigencia emocional para las educadoras, quienes tienen trato directo con la familia. Es por ello que el colegio debe prestar apoyo evitando exponer a las y los docentes a situaciones de riesgo, generando estrategias de contención, monitoreo y acompañamiento para ellos/as. La coordinación de ciclo será la responsable de realizar este acompañamiento, pudiendo solicitar apoyo de otros profesionales del colegio.

6. PLAZOS RESOLUTORIOS Y SANCIONES

Dada la gravedad y naturaleza de estos casos se deberá otorgar máxima urgencia y los plazos resolutorios no podrán exceder las 4 semanas desde conocidos los hechos.

La coordinación de ciclo y su equipo de gestión podrá determinar la graduación de la falta y categorización de sanciones. Así también podrá convocar un Comité Académico Formativo (CAF) en aquellos casos que amerite su observancia.

En el caso de vulneraciones constitutivas de delito

Este tipo de vulneración siempre se considera grave, puesto que menoscaba la dignidad de niños, niñas y adolescentes, generando daño y limita el ejercicio de sus derechos.

Cuando las vulneraciones sean constitutivas de delito e involucren a los **padres, madres o cuidadores**, se podrá solicitar cambio de apoderado y restringir que ese adulto o adulta sea quien retire al niño/a del colegio toda vez que dicho adulto/a no pueda proveer o garantizar el cuidado, resguardo y protección del niño, niña o adolescente.

Cuando las vulneraciones involucren a **otros niños, niñas o adolescentes** se evaluará la derivación a alguna red especializada y se realizará un cambio de curso de la persona que comete la agresión si la situación lo amerita y/o existe factibilidad para llevarlo a cabo de acuerdo a los cupos disponibles. Una agresión realizada entre pares necesita un abordaje

que logre identificar si la persona agresora está siendo víctima de una agresión, ya que su conducta podría deberse a una imitación.

En el caso de que las vulneraciones constitutivas de delito sean cometidas por **funcionarios/as**,



la persona acusada podrá quedar suspendida de sus funciones hasta que los tribunales determinen su inocencia o culpabilidad.

En el caso de vulneraciones no constitutivas de delito

Cuando estas acciones involucren a padres, madres y tutores legales se generarán reuniones de psicoeducación, informando a las familias de los derechos de niños, niñas o adolescentes y generando acciones preventivas tendientes a la no repetición. Esto se realizará en complementariedad a la derivación a otros organismos competentes.

En el caso de vulneraciones entre pares, se realizarán acciones pedagógicas preventivas y promocionales tanto con el curso como con las familias. Para la realización de tales actividades se realizará una planificación en conjunto con profesores jefe, coordinación de ciclo y equipo psicoeducativo.

Cuando las vulneraciones hayan sido realizadas por funcionarios/as del colegio se redactará una carta de amonestación y el equipo Directivo tendrá una reunión con dicho/a funcionario/a. Generando un compromiso de no repetición que será monitoreado por la coordinadora de ciclo.