



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A VULNERACIÓN DE DERECHOS A NNJ

La promoción y protección de los niños, niñas y jóvenes es una tarea ineludible que compete a las comunidades educativas dado su rol de garantes de derecho establecido en la Convención de los derechos de niños/as y adolescentes. (En adelante CDN)

En este contexto, cada establecimiento educacional de nuestro país debe favorecer condiciones para que niños, niñas y jóvenes (En adelante NNJ) se desarrollen en espacios seguros, protectores, libres de violencia. Por lo que han de tener la capacidad de responder de manera oportuna ante situaciones de maltrato y abuso.

La comunidad escolar del Colegio Santa Teresa de Quilpué, dado su compromiso con una convivencia basada en el buen trato, asume una postura de absoluto rechazo ante toda violencia ejercida hacia NNJ, estableciendo el presente protocolo con procedimientos claros frente situaciones que amenacen el pleno ejercicio de los derechos de los y las estudiantes.

El documento expuesto a continuación permitirá a la comunidad escolar:

1. **Establecer criterios** respecto de los procedimientos a seguir en casos de sospecha o constatación de vulneraciones de derechos dentro o fuera del establecimiento educacional.
2. **Aclarar y incentivar** a todos los funcionarios/as del establecimiento sobre su papel en la prevención y detección del maltrato infantil y juvenil.
3. **Clarificar** conceptos claves sobre maltrato y abuso sexual infantil: definición, tipologías, indicadores y estrategias de primer apoyo al niño, niña y joven.
4. **Promover respuestas coordinadas** entre las diferentes entidades de la comunidad educativa como con las instituciones implicadas en la atención de los niños, niñas y jóvenes y sus familias, facilitando el trabajo en red.



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

## I) CONCEPTOS CLAVES

Para llevar a cabo de mejor manera las acciones dispuestas en el protocolo de actuación, resulta necesario internalizar algunos conceptos claves en materia de vulneración de derechos a NNJ.

### Convención de los Derechos de los Niños<sup>1</sup>

La CDN aprobada el 20 de noviembre de 1989 por Naciones Unidas y ratificada en Chile el año 1990 es un tratado que, a partir de la Declaración de los Derechos Humanos, especifica algunos aspectos que son propios de la vida de los niños niñas y jóvenes, y que constituyen necesidades fundamentales para su pleno desarrollo y crecimiento.

Esta convención se rige por cuatro principios fundamentales emanados de sus 54 artículos: la no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección, así como su participación en decisiones que les afecten.

Por ejemplo, la CDN establece la importancia de que cada niño tenga un nombre, una nacionalidad, que su nacimiento sea registrado al nacer; que reciba atención de salud, que tenga una familia que lo cuide y lo proteja, y que pueda acceder a una buena educación; también se refiere a la protección de los niños contra la violencia en la familia, en las instituciones, en las situaciones de guerra, entre otros.<sup>2</sup>

En ocasiones, la sola mención de la palabra DERECHOS, salta a la de los deberes como algo estrechamente vinculado. Tal vez pensando que si existiera una carta de Deberes Humanos de la Infancia, el mundo adulto se sentiría más tranquilos de poder ejercer más fácilmente nuestro rol de cuidadores, educadores y protectores de los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, los derechos establecidos en la Convención NUNCA pueden quedar supeditados al cumplimiento de un deber. Un niño, niña o joven no pierde el derecho a ser bien tratado, a tener un nombre, una nacionalidad, salud o educación de calidad si “se porta mal”.

### Sujetos de derechos<sup>3</sup>

En las últimas décadas se comienza a generar un cambio en la manera en que los y las adultos/as nos relacionamos con la niñez, fenómeno que se plasma en la CDN. A partir de este instrumento, se reconoce a NNJ como “sujetos” de derecho y no como meros “objetos” de protección, incapaces de tener injerencia en el mundo.

---

<sup>1</sup> Chile Crece Contigo, “Los niños y niñas tienen derechos, ¡Qué susto!”. Disponible en: <https://www.crececontigo.gob.cl/columna/los-ninos-y-ninas-tienen-derechos-que-susto/>.

<sup>2</sup> Para mayor información ver: <https://www.unicef.org/chile/informes/convencion-sobre-los-derechos-del-nino> .

<sup>3</sup> Chile Crece Contigo, “Los niños y niñas tienen derechos, ¡Qué susto!”. Disponible en: <https://www.crececontigo.gob.cl/columna/los-ninos-y-ninas-tienen-derechos-que-susto/> .



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

Esto implica reconocerles como sujetos con opinión, con capacidad de tomar decisiones, propositivos y merecedores de consideración, respeto y autonomía.

Cuando decimos que los niños son sujetos de derechos, esta mirada es muy diferente a la que existía antiguamente donde los padres, más precisamente el padre, era prácticamente dueño de sus hijos y en ese sentido podía decidir la forma de ejercer la disciplina, lo que el hijo quisiera hacer de su vida profesional o laboral, e incluso con quien debía casarse. Hoy en día los niños son personas ante el Estado y las leyes, y en esta medida ambas instancias también deben hacerse cargo de su protección y cuidado cuando las familias no se los brindan. El desafío para los adultos con la llegada de la Convención es pasar de ser una autoridad autoritaria, que usa la violencia y el poder para imponer su criterio, a ser una autoridad democrática, que puede poner límites, escuchar opiniones y también establecer sanciones, siempre que ellas no impliquen maltrato.

### Garantes de derechos<sup>4</sup>

La Convención de los Derechos del Niño (CDN) identifica tres actores relevantes para garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes: Estado, Sociedad, y Familia. En este sentido, todos los habitantes de Chile están llamados a ser garantes de Derecho; esto significa que todas las instituciones públicas y privadas, y los/as adultos en general están llamados a respetar y promover la CDN.

Ser Garante de los derechos de NNJ, significa ser guardianes y protectores de sus Derechos, el objetivo es estar siempre atento/a a que éstos se cumplan.

Por lo tanto, la responsabilidad de las generaciones adultas es en primer lugar conocer e informarse de cuáles son los derechos que NNJ y así garantizar su ejercicio. En este sentido, la CDN establece la obligación de los Estados a apoyar a los y las cuidadoras que no pueden dar cumplimiento por sí mismos de estos derechos. Es por esto que el Estado debe velar porque exista atención gratuita y de calidad en salud, como también en educación, entre otras garantías. Es decir, una primera de los y las adultas es ser la voz de NNJ y exigir que se cumplan sus derechos.<sup>5</sup>

El mundo adulto y la CDN no compiten; más bien se asocian para que impere el buen trato entre las personas.

---

<sup>4</sup> Defensoría de la niñez, ¿Quiénes son los responsables de garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes?. Disponible en [https://www.defensorianinez.cl/preguntas\\_frecuentes/quienes-son-los-responsables-de-garantizar-los-derechos-de-na/](https://www.defensorianinez.cl/preguntas_frecuentes/quienes-son-los-responsables-de-garantizar-los-derechos-de-<u>na</u>/)

<sup>5</sup> Para mayor información ver: <https://www.unicef.org/chile/informes/convencion-sobre-los-derechos-del-nino> .



## Vulneración de derechos<sup>6</sup>

El concepto de “*vulneración de derechos*” corresponde a cualquier trasgresión a los derechos de NNJ establecidos en la CDN, la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de nuestra legislación. Independientemente de ello, cualquier vulneración de derechos es grave, por lo que los Estados e instituciones públicas deben realizar todas las acciones destinadas a prevenir estos hechos y a entregar mecanismos de restitución de derechos una vez ya vulnerados.

## Maltrato Infanto-Juvenil<sup>7</sup>

El maltrato infantil se entiende como todos aquellos actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en el entorno social, que se cometen en contra de niños y jóvenes, de manera habitual u ocasional. Las acciones u omisiones que constituyen maltrato infantil privan a los niños y adolescentes del ejercicio de sus derechos y su bienestar.

Dentro del concepto maltrato infantil se establecen distintas categorías, en función de diversas variables.

a) **Maltrato físico:** cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo, la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia, o fue cometida en complicidad con más agresores, entre otras.

---

<sup>6</sup> Defensoría de la Niñez, ¿Qué se entiende por vulneración de Derechos?. Disponible en <https://www.defensorianinez.cl>

<sup>7</sup> Ministerio de Educación, “Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación”, Santiago, 2017.



INDICADORES DE MALTRATO FÍSICO	
<b>SIGNOS FÍSICOS EN EL NIÑO/A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lesiones en la piel: magulladuras o moretones en distintas partes del cuerpo (rostro, labios o boca, en zonas extensas de torso, espalda, nalgas o muslos), señales de mordeduras humanas, quemaduras.</li><li>• Fracturas en diversas fases de cicatrización, de diferente data y no tratadas; fracturas múltiples; cualquier fractura en un niño menor de dos años.</li><li>• En niños mayores de dos años, fractura de costillas y de la columna vertebral.</li><li>• Heridas o raspaduras en la boca, labios, encías u ojos; en los genitales externos; en la parte posterior de los brazos, piernas o torso.</li><li>• Heridas sobreinfectadas. Hemorragia de la retina.</li><li>• Lesiones abdominales, hinchazón del abdomen, dolor localizado, vómitos constantes. Retraso importante en el desarrollo de la estatura.</li><li>• Intoxicaciones recurrentes por tóxicos desconocidos.</li></ul>
<b>COMPORTAMIENTO DEL NIÑO/A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cauteloso en contacto físico con adultos.</li><li>• Se muestra aprensivo cuando otros niños lloran. Manifiesta conductas extremas (agresividad o rechazo). Parece tener miedo a sus padres o a volver a su casa.</li><li>• Informa que su padre/madre le ha causado alguna lesión. Agitación o excitación.</li><li>• Trastornos del sueño o de la alimentación.</li></ul>
<b>CONDUCTAS DEL O LOS CUIDADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El relato de los padres o cuidadores no concuerda con la intensidad o características de las lesiones observadas.</li><li>• Historias cambiantes o inconsistencia en el relato de los padres o cuidadores. Inconsistencia o contradicción entre el relato del niño y el de sus padres.</li><li>• Intentan ocultar la lesión del niño o proteger la identidad de la persona responsable de ésta. No permiten que el niño relate lo sucedido o niegan lo que el niño cuenta.</li><li>• El adulto responsable del niño se refiere a éste en términos negativos, utiliza una disciplina rígida y severa, no adecuada a la edad del niño.</li><li>• Abuso de alcohol u otras drogas.</li></ul>

Fuente: Unicef. "El maltrato deja Huella". Santiago, 2007.



b) **Maltrato emocional o psicológico:** se trata del hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

INDICADORES DE MALTRATO EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO	
<b>SIGNOS FÍSICOS EN EL NIÑO/A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retraso en el desarrollo físico (baja en el peso y en la talla).</li><li>• Trastornos de las funciones relacionadas con la alimentación, sueño y regulación de los esfínteres.</li></ul>
<b>COMPORTAMIENTO DEL NIÑO/A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parece excesivamente complaciente, pasivo, nada exigente o, por el contrario, es agresivo, muy exigente o rabioso.</li><li>• Muestra conductas extremadamente adaptativas, que son demasiado “adultas”, como ejercer el papel de padre de otros niños, o tener conductas demasiado infantiles, como mecerse constantemente, chuparse el pulgar, enuresis (descarga involuntaria de orina en la noche).</li><li>• Intentos de suicidio.</li><li>• Extrema falta de confianza en sí mismo. Exagerada necesidad de ganar o sobresalir. Demandas excesivas de atención.</li><li>• Mucha agresividad o pasividad frente a otros niños.</li></ul>
<b>CONDUCTAS DEL O LOS CUIDADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Su educación es intimidadora en el momento de poner límites.</li><li>• Transmiten una valoración negativa del niño/a; desprecian constantemente sus logros y lo/a someten a humillaciones verbales y a críticas excesivas.</li><li>• Generan en el niño/a un miedo intenso, amenazándole con un castigo extremo.</li><li>• Hacen esfuerzos activos por alejar al niño/a de relaciones sociales normales con sus compañeros: le prohíben jugar con otros niños, invitar a sus amigos a la casa, etc.</li><li>• Son fríos, rechazantes y niegan amor.</li><li>• No muestran interés por los problemas que el niño/a pueda presentar en la escuela, mostrando un claro desinterés por su persona.</li><li>• Mantienen expectativas inalcanzables con respecto al niño/a, castigándole por no lograrlas. Toleran absolutamente todos los comportamientos del niño/a sin poner límite</li></ul>



alguno.

c) **Negligencia:** se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo. Existe negligencia cuando los responsables del cuidado y educación de los niños y adolescentes no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, sean estas físicas, sociales, psicológicas o intelectuales.

d) **Abandono emocional:** es la falta persistente de respuesta a las señales (llanto, sonrisa), expresiones emocionales y/o conductas de los niños y adolescentes que buscan proximidad y contacto afectivo, así como la falta de iniciativa de interacción y contacto, por parte de una figura adulta estable.

### INDICADORES DE NEGLIGENCIA Y ABANDONO

<b>SIGNOS FÍSICOS EN EL NIÑO/A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se le ve constantemente sucio, hambriento o inapropiadamente vestido.</li><li>• Sufre repetidos accidentes domésticos (sobre todo cuando se trata de niños menores de 3 años) debido claramente al descuido de sus cuidadores.</li><li>• El niño pasa largos períodos del día sin los cuidados ni vigilancia de un adulto, está solo o con sus hermanos.</li><li>• Presenta problemas físicos o necesidades médicas no atendidas (por ejemplo, heridas sin curar o infectadas) o ausencia del control y cuidados médicos rutinarios.</li><li>• Sufre de intoxicaciones recurrentes por tóxicos desconocidos. Inasistencia repetida y no justificada a la escuela.</li></ul>
<b>COMPORTAMIENTO DEL NIÑO/A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Raras veces asiste a la escuela.</li><li>• Se suele quedar dormido en clases.</li><li>• Muestra cansancio o apatía permanentes.</li><li>• Llega muy temprano a la escuela y se va muy tarde. Dice que no hay nadie que lo cuide.</li></ul>
<b>CONDUCTAS DEL O LOS CUIDADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abusa de drogas o alcohol. La vida en el hogar es caótica.</li><li>• Muestra evidencias de apatía o inutilidad.</li><li>• Está mentalmente enfermo o tiene un bajo nivel intelectual. Tiene una enfermedad crónica.</li><li>• Fue objeto de negligencia en su infancia.</li><li>• No le proporciona al niño/a alimentación y vestimenta adecuadas y descuida su higiene. No asiste a las reuniones en la escuela.</li><li>• No sabe dónde está el niño.</li><li>• Falta de interés y ausencia de contacto con el niño/a. No lo lleva al Servicio de Salud o a controles médicos.</li></ul>



e) **Abuso sexual y estupro:** son una forma grave de maltrato infantil, aunque no es la única. Este agravio implica la imposición a un niño o adolescente de una actividad sexualizada en que el ofensor obtiene una gratificación, es decir, es una imposición intencional basada en una relación de poder. Esta imposición se puede ejercer por medio de la fuerza física, el chantaje, la amenaza, la seducción, la intimidación, el engaño, la utilización de la confianza, el afecto o cualquier otra forma de presión o manipulación psicológica.

Si bien existen distintas definiciones de abuso sexual infantil, todas ellas identifican los siguientes factores comunes:

- Relación de desigualdad o asimetría de poder entre el niño y el agresor, ya sea por madurez, edad, rango, jerarquía, etc.
- Utilización del niño como objeto sexual, involucrándolo en actividades sexuales de cualquier tipo.
- Maniobras coercitivas de parte del agresor, seducción, manipulación y/o amenazas.

El abuso sexual involucra cualquier conducta de tipo sexual que se realice con un niño o joven, incluyendo, entre otras, las siguientes:

- Exhibición de sus genitales por parte del abusador al niño o adolescente.
- Tocación de genitales del niño o adolescente por parte del abusador.
- Tocación de otras zonas del cuerpo del niño o adolescente por parte del abusador.
- Incitación, por parte del abusador, a la tocamiento de sus propios genitales.
- Contacto bucogenital entre el abusador y el niño o adolescente.
- Penetración vaginal o anal, o intento de ella, con sus genitales, con otras partes del cuerpo o con objetos, por parte del abusador.
- Utilización del niño o adolescente en la elaboración de material pornográfico (por ejemplo, fotos, películas, imágenes en internet).
- Exposición de material pornográfico a un niño o adolescente (por ejemplo, revistas, películas, fotos, imágenes de internet).
- Promoción o facilitación de la explotación sexual infantil.
- Obtención de servicios sexuales de parte de un menor de edad a cambio de dinero u otras prestaciones.

#### Signos y señales del abuso sexual<sup>8</sup>

Uno de los criterios más importantes para definir una situación como abuso sexual es el relato hecho por el niño/a o adolescente respecto de esta situación. No hay síntomas vinculados exclusivamente a los abusos sexuales, aunque la presencia de todos o algunos de los siguientes indicios se presentan en niños niñas y jóvenes que han vivido experiencias de algún tipo de abuso sexual. Entre los indicadores que presentamos a continuación, aquellos señalados con un asterisco (\*) son altamente sugerentes de abuso sexual:

##### a. Síntomas físicos.

- Dificultades para andar o sentarse. Dolores abdominales o pelvianos.

<sup>8</sup> Unicef, "El maltrato deja Huella", Santiago, 2007.





Colegio Santa Teresa de Quilpué

Equipo Convivencia Escolar

Protocolos de Actuación

- Infecciones genitales y urinarias. Secreción en pene o vagina (\*).
- Hemorragia vaginal en niñas pre-púberes (\*).
- Enfermedades de transmisión sexual, VIH-SIDA (\*).
- No controla esfínteres. Enuresis y encopresis (incontinencia fecal) en niños que ya han controlado primariamente. Embarazo, especialmente al inicio de la adolescencia, cuando es incierta la identidad del padre.
- Trastornos alimenticios (anorexia, bulimia).

**b. Síntomas Conductuales.**

- Consumo de drogas o alcohol, huida de la casa, conductas auto lesivas o suicidas, bajo rendimiento escolar. Cambio repentino de la conducta.
- Retrocesos en el comportamiento: chuparse el dedo u orinarse en la cama, incluso puede parecer retrasado (\*). Inhibición o pudor excesivo.
- Aislamiento. Escasa relación con sus compañeros.
- Conducta sexual no acorde a la edad (\*), como masturbación compulsiva, miedo. Inexplicable embarazo.
- Aparición de temores repentinos e infundados a una persona en especial, resistencia a regresar a la casa después de la escuela, rechazo a alguien en forma repentina (\*).
- Dice que ha sido atacado por su padre o cuidador (\*).
- Miedo a estar solo, a los hombres o a algún miembro de la familia.
- Problemas de sueño, como temores nocturnos y pesadillas.
- Comportamientos agresivos y sexualizados.

**c. Síntomas emocionales**

- Depresión, ansiedad, llantos frecuentes. Miedo generalizado.
- Hostilidad y agresividad. Culpa y vergüenza.
- Baja autoestima y sentimientos de estigmatización, rechazo del propio cuerpo. Desconfianza y rencor hacia los adultos.
- Trastornos, estrés postraumático.

**d. Síntomas sexuales**

- Conocimiento y/o práctica de conductas sexuales no propias de la edad. Masturbación compulsiva.
- Excesiva curiosidad sexual, conductas exhibicionistas y problemas de identidad sexual. Lenguaje sexual.

**e. Síntomas sociales**

- Déficit en habilidades sociales. Retraimiento o aislamiento social. Conductas antisociales.
- Desconfianza relacional.

Otro aspecto que es necesario observar es la conducta del cuidador, que también nos aporta información respecto de la existencia o no de abuso sexual intrafamiliar.

**Conducta del cuidador**

- Extremadamente protector o celoso del niño.
  - Alienta al niño a implicarse en actos sexuales o de prostitución en su presencia (\*).
- Sufrió abuso sexual en su infancia.
- Abuso de drogas o alcohol.



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

- Está frecuentemente ausente del hogar.

Todos los síntomas físicos, conductuales, emocionales, sexuales, sociales y las conductas del cuidador descritas nos entregan elementos para la detección y diagnóstico del abuso sexual.

## II) ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACION

La familia es la primera responsable de la protección de niños y adolescentes ante situaciones de maltrato y abuso sexual, responsabilidad que también recae en las instituciones del Estado, la sociedad civil y los establecimientos educacionales: la protección de niños y adolescentes es una responsabilidad compartida.

En términos generales, la persona adulta detecta una situación de maltrato y/o abuso, cuando se produce al menos una de las siguientes situaciones:

- Cuando el propio niño, niña o adolescente revela que está siendo o ha sido víctima de maltrato, abuso sexual o de otra situación abusiva.
- Un tercero cuenta que un/a niño/a o adolescente determinado está siendo o ha sido víctima de maltrato, abuso sexual y/u otra situación abusiva.
- Adulto nota señales que indican que algo está sucediendo con un/a niño/a o adolescente en particular, es decir, identifica conductas que no evidenciaba anteriormente o nota un cambio drástico en su comportamiento, en sus hábitos o formas de relacionarse con los demás.

### Consideraciones relevantes

- Las situaciones de maltrato y abuso sexual infantil deben ser detenidas de manera eficaz y decidida, a fin de evitar que el niño continúe siendo dañado. La omisión o minimización de algún hecho o situación, puede aumentar el riesgo de vulneración de los derechos de los niños y agravar el daño.
- Frente a casos donde existan fundadas sospechas de situaciones de maltrato y abuso sexual infantil, siempre será necesario denunciar ante las autoridades competentes este tipo de situaciones. Es importante no confundir la responsabilidad que tiene el establecimiento educacional con la de los organismos especializados: la función de los establecimientos educacionales NO ES INVESTIGAR EL DELITO NI RECOPIRAR PRUEBAS SOBRE LOS HECHOS, sino actuar oportunamente para proteger al niño, denunciar los hechos y/o realizar la derivación pertinente.
- La denuncia y/o derivación NO IMPLICA NECESARIAMENTE DENUNCIAR O IDENTIFICAR A UNA PERSONA ESPECÍFICA: lo que se denuncia es el hecho, proporcionando todos los datos disponibles, ya que la identificación de los agresores y la aplicación de sanciones es tarea del Ministerio Público y Tribunales de Garantía. Lo anterior debe llevarse a cabo con la mayor discreción posible y siempre anteponiendo el bienestar del menor.
- Ante situaciones de maltrato físico, psicológico, negligencia y/o abuso sexual, se debe priorizar siempre el interés superior del niño. En tal sentido, con la entrada en vigencia gradual de la Ley N°21.057 el año 2019, se busca igualmente evitar que se incurra en situaciones de victimización secundaria respecto de los menores, al "...evitar toda



consecuencia negativa que puedan sufrir los niños, niñas y adolescentes con ocasión de su interacción, en calidad de víctimas, con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos...”.

- Quienes maltratan o abusan sexualmente de un menor de edad no necesariamente presentan características que permitan identificarlos como tales externamente: una apariencia de adulto ejemplar, responsable y preocupado del bienestar del niño o adolescente es una maniobra que muchos agresores utilizan para encubrir sus faltas y ganar la confianza del entorno. Es fundamental no dejarse llevar por estas apariencias, que pueden inducir a minimizar o a negar una situación de abuso o maltrato.

## Recepción del primer relato

Quien reciba el primer relato de la niña, niño o joven vulnerado en sus derechos o sospecha de éste debe entregar un primer apoyo contenedor, confiable y protector, que implique las siguientes acciones:

- Acójerlo, escúcharlo, haciéndolo/a sentir seguro/a y protegido/a.
- Aclarar que no es culpable o responsable de la situación que lo/a afecta.
- Generar un clima de acogida y confianza.
- Resguardar la intimidad del niño, niña o adolescente en todo momento.
- Actuar serenamente.
- Transmitir tranquilidad y seguridad.
- Informar que la conversación será privada y personal, pero manifieste que buscará ayuda con otras personas para protegerlo/a. Plantee que es indispensable tomar medidas para que la vulneración de derechos se detenga.
- Ser sincero/a en todo momento, no haga promesas que quizás no se pueden cumplir.
- No interrogar sobre los hechos, ya que esto es función de los organismos policiales y judiciales.
  - No presionar al niño, niña o adolescente para que conteste preguntas o dudas, no interrumpir su relato.
- Respetar su silencio y su ritmo para contar su experiencia, no insista ni exija.
- No criticar ni hacer juicios, no muestre desaprobación sobre el niño, niña o adolescente
- Evitar realizar comentarios o juicios acerca de la familia y/o al presunto agresor.
- No solicitar que muestre sus lesiones, se quite la ropa, o le muestre conversaciones de redes sociales
- No solicitar detalles de la situación.
- Señalar las posibles acciones futuras, explicando claramente los pasos que se seguirán y lo importante que es hacerlo). Dar respuestas claras y específicas otorgando



Colegio Santa Teresa de Quilpué

Equipo Convivencia Escolar

Protocolos de Actuación

tranquilidad al niño, niña o joven.

- No realizar ni sugerir hacer un careo con la posible persona que ha cometido el abuso.
- No asumir el compromiso de guardar el secreto, dado que necesariamente deberá actuar para detener, derivar y/o denunciar el caso; dado que el silencio permite mantener, agravar el daño y nos hace cómplices e imputables de posibles delitos.
- Deberá asumir y explicar al niño, niña o joven el compromiso de manejar la información con estricta reserva y criterio, compartiéndola solo con la o las personas que podrán colaborar para abordar la situación.
- Deberá completar la ficha de derivación (anexada en este documento) escribiendo el relato tal cual lo recibió del o la estudiante inmediatamente después de escuchados los hechos.
- Deberá entregar ficha de derivación a las profesionales a cargo del cumplimiento de este protocolo, es decir, la dupla psicossocial del establecimiento, quienes lo/la contactarán a la brevedad.



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

## Funciones y responsabilidades diferenciadas ante situaciones de vulneraciones de derechos

- **Dirección:** Es quien lidera el presente protocolo de actuación. **Entre sus funciones se encuentra la denuncia de situaciones de vulneraciones de derechos, por lo que** deberá mantener una comunicación constante y fluida con la dupla psicosocial para evaluar y coordinar el trabajo realizado en esta materia. Siempre procurando resguardar la intimidad e identidad de los/as involucrados/as.

**Específicamente en el caso que el/la involucrado en el hecho que genera la derivación a la dupla, sea un adulto/a de la comunidad escolar** dirección deberá reportar la situación a la Superintendencia de Educación para delimitar los modos de actuar.

- **Equipo de Gestión:** Designa a responsables idóneos a cargo de abordar casos de vulneración de derechos de NNJ. Este equipo es el encargado de gestionar acciones de promoción, prevención y reparación en materia de derechos de NNJ, según las necesidades que se presenten.

- **Dupla psicosocial:** Compuesta por la psicóloga y trabajadora social del Colegio Santa Teresa de Quilpué, son las encargadas de velar por el cumplimiento del protocolo de actuación y deben gestionar las acciones presentadas en este documento. Dichas profesionales son quienes reciben las situaciones de vulneración de derechos reportadas.

Por tanto, al tomar conocimiento de un hecho de esta índole deberán:

- 1) **Recepcionar ficha de derivación.**
- 2) **Agendar y concretar entrevista con quien deriva** para recabar antecedentes del hecho.

- 3) **Agendar y concretar un encuentro con la o el estudiante víctima de la situación para entregar contención emocional.** Con el fin de evitar incurrir en situaciones de victimización secundaria, para realizar esta acción se debe tomar en cuenta las características individuales del afectado (NEE, edad, entre otras). Si es que lo amerita pueden desarrollarse otras acciones alternativas: observaciones en aula, entrevista de profesor jefe, solicitar reportes de educadores diferenciales a cargo.



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

**4) Tomar contacto inmediato con el/la apoderado/a del estudiante para informar situación y/o recabar antecedentes de la situación reportada.** Con el fin de resguardar la integridad del estudiante. En casos que se requiera, profesor jefe deberá llevar a cabo esta acción, informando que se ha notificado a dupla psicosocial esta acción.

**5) Evaluar exhaustivamente si las características de la situación corresponden a una vulneración de derechos.**

- **En caso de sospecha de vulneración**, se derivará al niño/a o joven junto a su familia a las Redes de Apoyo y/o instituciones especializadas (Mejor Niñez) para un diagnóstico y en caso que proceda, una intervención. En caso que en el levantamiento de la información del/la estudiante se confirma que es víctima de maltrato o abuso sexual se procederá a realizar la denuncia correspondiente según protocolo.

- **En caso de tratarse de una vulneración de derechos** deben seguir con lo estipulado en el presente protocolo.

**6) Oficialización de la denuncia.** Deben coordinar con Dirección las acciones de denuncia y/o derivación según sea el caso. Los/as funcionarios/as están obligados/as por ley a efectuar la denuncia frente a un delito o una situación grave de vulneración de derechos que afecte a los/as estudiantes. No obstante, dado que la familia es la primera responsable ante estas situaciones, la dupla debe apoyar y orientar al adulto/a responsable a realizar la denuncia<sup>9</sup> y/o medida de protección<sup>10</sup>. (Revisar apartado III) En el caso que esto no se efectuó dentro de las 24 horas, una vez teniendo conocimiento del hecho. Esta acción será realizada por las profesionales a cargo y dirección.

**7) Realizar seguimiento y acompañamiento al niño, niña o joven vulnerado/a en sus derechos.**

---

<sup>9</sup> La denuncia del hecho ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros, busca iniciar una investigación para promover acciones penales contra el presunto agresor o agresora.

<sup>10</sup> El requerimiento de protección se efectúa ante los Tribunales de Familia y su objetivo es disponer acciones para la protección del niño o niña. Esta acción no tiene como objetivo investigar o sancionar al agresor o agresora, sino proteger y decretar medidas cautelares y de protección.



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

Dado que el estudiante continúa siendo miembro de la comunidad educativa, por lo que requiere de apoyo, comprensión y contención, cuidando de no estigmatizarlo como “víctima”. La profesionales deben mantenerse informadas de los avances de la situación, conocer el estado de la investigación si esta se hubiera iniciado, de las eventuales medidas de protección que se aplicaron y del tratamiento reparatorio si existiera, todo ello con el fin de articular y coordinar las acciones tanto fuera y dentro de la comunidad, garantizando que el o la estudiante no vuelva a ser victimizado. Además, de estar dispuestas a colaborar con la Justicia durante el proceso, facilitando información, declarando en calidad de testigo, entre otras.

**8) Deberán coordinar y solicitar medidas sociopedagógicas con Jefa de Unidad Técnico Pedagógico.** Estas deben considerar acciones de contención y de apoyo que permitan la estabilización emocional y académica de el/la estudiante para contribuir, en la medida de lo posible, a que el niño/a o joven conserve su rutina cotidiana.

Acciones a seguir según involucrados/as en el hecho que genera derivación:

1) **En el caso que el/la involucrado en el hecho que genera la derivación sea quien detenta el rol de apoderada/o,** la dupla se hará responsable de las acciones de denuncia y/o derivación según corresponda. Informando previamente a el/la adulta sobre las acciones que se realizarán, siempre evitando atacar e imputar hechos a la persona involucrada, resguardando su integridad y de la dupla psicosocial.

2) **En el caso que el/la involucrado en el hecho que genera la derivación sea un estudiante de la comunidad escolar,** la dupla deberá regirse por los procedimientos a seguir en el *“Protocolo de violencia escolar”* del establecimiento educacional.

3) **En el caso que el/la involucrado en el hecho que genera la derivación sea un adulto/a de la comunidad escolar,** la dupla informará a dirección, quien deberá definir las acciones a seguir.

- **Jefa Unidad Técnico Pedagógica:** Deberá disponer medidas pedagógicas en los casos que se requieran, previa coordinación con Dupla



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

Psicosocial. Además debe contemplar la comunicación con el docente jefe del niño, niña o joven afectada/a, resguardando siempre su intimidad e identidad.

- **Comunidad Educativa:** Cuando algún docente, paradocente, asistente y profesional de la educación tome conocimiento o sospecha que existe una vulneración de derechos hacia algún estudiante, tiene el deber de informar inmediatamente, a través de la entrega física o online de la ficha de derivación a la dupla psicosocial. Además, de tener total disposición de asistir a la entrevista que la dupla agende para recabar antecedentes de la situación.

- **Familias:** Si la familia de un estudiante de la comunidad toma conocimiento o sospecha de una vulneración de derechos hacia su hijo/a tiene el deber denunciar a las autoridades competentes en esta materia y/o buscar ayuda de algún profesional. (Revisar apartado III) Si lo requieren pueden solicitar el acompañamiento de la dupla psicosocial del Colegio Santa Teresa de Quilpué para recibir orientaciones sobre las acciones a realizar. Deberán comunicarse con las profesionales vía correo electrónico o llamando directamente al establecimiento. (No deben llenar ficha de derivación)

- **Estudiantes:** Si un estudiante cree haber vivido una situación que vulnera sus derechos puede solicitar el apoyo de la dupla psicosocial a través de su profesor/a jefe, quien deberá contactarlas inmediatamente. Recordar no es necesario relatar lo vivido basta con señalar a profesor/a que necesitas del apoyo de las profesiones.





Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

### III) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE ORGANISMOS ENCARGADOS DE LA INVESTIGACIÓN Y REPARACIÓN.

Al momento de oficializar la denuncia es necesario tener en cuenta que tanto la investigación como el proceso de reparación están a cargo de organismos e instituciones que poseen funciones diferenciadas según la naturaleza de los hechos que se denuncian. En materia de vulneración de derechos a NNJ se encuentran:

MINISTERIO PÚBLICO (FISCALÍA DE CHILE)	TRIBUNALES DE FAMILIA
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Investiga</i></li><li>• <i>Tipifica el delito.</i></li><li>• <i>Establece sanción penal contra el/la agresor/a</i><ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Deriva a Unidades de Víctimas y Testigos del Ministerio Público, la que entrega medidas de protección y derivan a terapias reparatorias.</i></li><li>• <i>Este organismo tramita exclusivamente las situaciones de</i></li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Decreta medidas de protección y/o cautelares en favor del niño/a o adolescente.</i></li><li>• <i>Decreta medidas de protección o cautelares respecto de adolescentes inimputables (menores de 14 años) que son acusados de cometer un delito, como agresión o abuso sexual.</i></li><li>• <i>Este organismo tramita exclusivamente las</i></li></ul>



Colegio Santa Teresa de Quilpué  
Equipo Convivencia Escolar  
Protocolos de Actuación

*maltrato infantil grave (maltrato reiterado y/o con resultado de lesiones, amenazas). Las situaciones de abuso sexual infantil, en cualquiera de sus manifestaciones. Las faltas a la Ley de Violencia intrafamiliar (cuando constituyen delito: violencia reiterada y/o con resultado de lesiones, amenazas.*

*faltas a la Ley de Violencia Intrafamiliar (que no constituyan delito, es decir, que no sean habituales o no produzcan lesiones ni incluyan amenazas). Las situaciones en las que la familia o cuidadores del niño no garantizan su protección o cuidado. Las situaciones en las que se requiere aplicar una medida de protección o una medida cautelar para proteger al niño o niña.*