

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS



Escuela de Párvulos y Especial 147  
“Danicalin”

San Juan de Dios N° 13.737

Santa Ana N° 1311

San Bernardo

## PROTOCOLO FRENTE A DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS PÁRVULOS

### MARCO NORMATIVO

- Declaración universal de Derechos Humanos
- Declaración de los Derechos del niño, niña y adolescentes
- Ley N° 19.968 de 2004 que Crea los Tribunales de Familia
- Código Procesal Penal
- Ley N° 20.066 que sanciona la Violencia Intrafamiliar
- Ley 20.536, sobre Violencia Escolar.

### CUÁNDO UTILIZAR ESTE PROTOCOLO:

El presente protocolo se utilizará ante situaciones de vulneración de derechos tales como:

- Maltrato físico y/o psicológico.
- Negligencia.
- Abandono
- Exposición a Violencia Intrafamiliar (VIF).

### MALTRATO FÍSICO.

Se refiere a toda conducta no accidental, por parte de un adulto(a), que provoque daño físico, lesión o enfermedad en el niño o niña. La intensidad del daño que produce el maltrato va del dolor sin huella física visible hasta lesiones graves que pueden causar limitaciones, discapacidades o incluso la muerte.

Algunas expresiones de maltrato físico:

Empujar	Golpear con manos, pies y/o con objetos
Quemar	Cortar
Zamarrear	Pellizcar
Morder	Amarrar
Lanzarle objetos	Tirar el pelo/orejas

Indicadores de sospecha de maltrato físico

Con señales físicas	Sin señales físicas
Moretones	Quejas de dolor en el cuerpo
Rasguños	Relatos de agresiones físicas por parte del niño o niña
Quemaduras	Cambios bruscos de conducta: de introvertido y pasivo se comporta inquieto y agresivo. De conversador y extrovertido se comporta retraído.
Quebraduras	Temor al contacto físico, etc.
Cortes	
Cicatrices anteriores	
Lesiones accidentales reiterativas, etc.	

## **MALTRATO PSICOLÓGICO.**

Son aquellas conductas que, por acción u omisión, se orientan a causar temor, intimidar y controlar la conducta, los sentimientos y pensamientos de la persona agredida.

Se refiere al hostigamiento verbal habitual a un niño o niña, adolescente a través de insultos, críticas, descalificaciones, ridiculizaciones, amenazas, amedrentamientos, constante bloqueo de iniciativas infantiles, rechazo implícito y explícito. El maltrato psicológico se refiere también al desconocimiento y a la no atención de las necesidades afectivas de los niños y niñas, adolescentes cuya satisfacción se relaciona con el sano desarrollo psicosocial, así como la falta de respuesta a necesidades psicológicas, tales como contacto afectivo, estimulación cognitiva, protección, supervisión, postura de límites, entre otras.

Expresiones de maltrato psicológico:

Insultos	Descalificaciones
Manipulaciones	Exceso de control y/o exigencia
Agresiones verbales	Atemorizar
Culpar	Ridiculizar
Humillar	Amenazar
Falta de estimulación	Relación ambivalente/desapego

Indicadores de sospecha de maltrato psicológico

Se muestra triste o angustiado	Se observa a sus adultos cercanos descalificando y/o agrediendo verbalmente al niño o niña	Poca estimulación en su desarrollo integral.
Autoagresiones	Rechazo a un adulto	Adulto distante emocionalmente
Niño, niña o adolescente relata agresiones verbales por parte de un adulto	Se muestra preocupado cuando otros niños(as) lloran	Parece tener miedo a sus cuidadores o no quiere volver a la casa
Se auto descalifica	Niño, niña no reconoce que ha sido víctima de maltrato, sino que menciona que se ha portado mal	Problemas de atención y concentración, etc.

### **NEGLIGENCIA.**

Se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo. Existe negligencia cuando los/as responsables del cuidado y educación de los niños, niñas no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, sean estas físicas, sociales, psicológicas o intelectuales.

### **ABANDONO.**

Además del abandono físico, puede consistir en abandono emocional referido a la falta persistente de respuesta a las señales (llanto, sonrisa), expresiones emocionales y/o conductas de los niños, niñas que buscan proximidad y contacto afectivo, así como la falta de iniciativa de interacción y contacto, por parte de una figura adulta estable.

### **EXPOSICIÓN A VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

Se refiere a la experiencia de niños, niñas que son espectadores directos e indirectos de maltrato entre los padres, hacia la madre o padre o hacia algún otro miembro de la familia. Ser testigo de violencia siempre supone que el niño, niña está emocionalmente involucrado y supone también la amenaza explícita o implícita de poder ser directamente maltratado, abandonado o que alguno de sus padres muera.

### **DE LA INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

Según sea el caso, la escuela junto a su Sostenedor, determinarán la forma, los tiempos, y a quiénes deberá informársele de los hechos ocurridos, respetando lo siguiente:

1. Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles, con el fin de evitar distorsiones en la información, respetando la intimidad de las partes implicadas, y así evitar vulnerar sus derechos; de manera que existe la obligación de resguardar la intimidad e identidad del niño o niña afectado, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, evitando su revictimización. Igualmente existe la obligación de resguardar la identidad de quien aparece como adulto involucrado en los hechos denunciados, hasta que se tenga claridad respecto del o la responsable.
2. Comunicar y explicar las medidas y acciones que se estén implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

<b>PASO 1</b>	Detección de la situación		Ficha 0
<b>PASO 2</b>	Evaluación de la situación	Entrevista al apoderado	Ficha 1
		Entrevistas o declaraciones del afectado, testigos u otros.	Ficha 2
		Derivaciones	Ficha 3
<b>PASO 3</b>	Adopción de medidas protectoras		Ficha 3
<b>PASO 4</b>	Informe Concluyente		Ficha 4
<b>PASO 5</b>	Resolución Final		Ficha 5
<b>PASO 6</b>	Entrega de Informe Concluyente y de la Resolución Final		

### **PASO 1. DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN**

Cualquier persona que detecte o sospeche respecto de una situación constitutiva de vulneración de derechos que afecte a un niño o niña de la comunidad educativa deberá dar aviso de inmediato, verbalmente o por escrito al Encargado de Convivencia Escolar, quien activará el Protocolo.

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designe por escrito, deberá elaborar la **Ficha 0**, en la que se materializará la detección de la situación.

### **PASO 2. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN**

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó:

1. Recabará antecedentes.
2. Deberá citar a los apoderados del niño o niña afectados en un plazo que no podrá exceder de 24 horas siguientes a la denuncia o aviso de los hechos, con el objeto de que concurra a la escuela en un día y hora determinado, y se le entreviste e informe de la situación. Se le citará a través de la agenda escolar de su hijo e hija o por vía telefónica, y en su defecto por carta certificada. De la citación se debe dejar constancia en la ficha de antecedentes de cada niño y niña.

La entrevista del apoderado se materializará en la **Ficha 1**.

3. Deberá conversar con el niño o niña afectado, resguardando su intimidad e identidad en todo momento, permitiendo que este se encuentre siempre acompañado, si es necesario por sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlo o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando la revictimización de este. La entrevista se materializará en la **Ficha 2**.

4. Podrá solicitar información a terceros, ya sea mediante entrevistas o declaraciones (testimonios). **Ficha 2**.

5. Deberá derivar a constatar lesiones, si procediere. **Ficha 3**.

6. Deberá denunciar el hecho a las autoridades competentes, e informar al Tribunal de Familia, si procediere, todo ello conforme al Protocolo de Denuncia de Delitos. **Ficha 3**.

### **PASO 3. ADOPCIÓN DE MEDIDAS PROTECTORAS**

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó deberán disponer de las medidas de resguardo, dirigidas a los niños y niñas afectados, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y/o psicosociales que la escuela pueda proporcionar. Asimismo, se podrá requerir de la intervención de organismos especializados, como: Oficina de protección de derechos (OPD) u otra red de apoyo similar para los efectos de recibir orientación; o de requerir la intervención de un familiar directo del niño y la niña, quien le brinde apoyo y protección.

Toda medida protectora destinada a resguardar la integridad de los niños y niñas, deberá ser aplicada conforme a la gravedad del caso. Debe dejarse constancia en la **Ficha 3**.

### **PASO 4. ELABORACIÓN DE INFORME CONCLUYENTE**

Recopilados los antecedentes, el Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó deberá elaborar un Informe Concluyente, dentro de un plazo que no exceda de 30 días a partir de la fecha de la denuncia; especificando entre otros puntos: 1) Incidentes relevantes; 2) Tipo vulneración de derechos; 3) Fecha y lugar de ocurrencia; 4) Constatación de lesiones si hubo; 5) Denuncias ante organismos competentes; 6) Medidas protectoras 7) Pronunciamiento del Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó.

El Pronunciamiento del Encargado de Convivencia Escolar o de la persona que él designó deberá contener las medidas disciplinarias, de apoyo pedagógico y/o psicosocial, y/o reparatorias, en su caso, corresponderá aplicar respecto de los involucrados en los hechos y que originan la activación del Protocolo; así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento; o las razones que justifiquen desestimar el reclamo.

En la adopción y aplicación de cualquier medida deberá siempre resguardarse el interés superior del niño o niña, su edad; grado de madurez; desarrollo emocional; características personales; y el principio de proporcionalidad y los criterios contemplados en el Anexo "Medidas disciplinarias aplicables a apoderados de la Escuela"

El Informe Concluyente se materializará en la **Ficha 4**.

### **PASO 5. RESOLUCIÓN FINAL**

El encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó deberá elaborar la **Ficha 5**, la que se denominará Resolución Final, y que deberá contener las medidas a que nos referimos en el Paso anterior; o, que determina que el reclamo fue desestimado, con sus fundamentos, y a través de la cual se dejará constancia de la entrega del Informe Concluyente.

### **PASO 6. ENTREGA DEL INFORME CONCLUYENTE Y DE LA RESOLUCIÓN FINAL**

El Encargado de Convivencia Escolar o la persona que él designó, citará a entrevista al apoderado del niño o niña afectado, en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de la denuncia, para un día y hora determinado, con el objeto de comunicar el resultado de la aplicación del Protocolo, entregar copia del Informe Concluyente y de la Ficha 5.

En caso de no ser posible la entrevista, se le remitirán los antecedentes por carta certificada enviada al domicilio particular del apoderado; para los efectos de su notificación. Debiendo tener presente que, es deber del apoderado mantener actualizados los datos personales de él y del niño o niña; referidos a números telefónicos, dirección particular, correo electrónico, y otros.

## **APELACIÓN.**

Todo integrante de la comunidad tiene derecho a una apelación, con fundamento y el debido respeto a la autoridad en la escuela, frente a cualquier sanción derivada de conductas constitutivas de vulneración de derechos, determinadas por Dirección. Dicha apelación se presentará por escrito dentro de 3 días hábiles siguientes a su respectiva notificación o comunicación; la que deberá ser dirigida a la Directora de la Escuela. Ésta última la pondrá en conocimiento del ente superior: Sostenedor, quien en el término de 3 días hábiles emitirá una decisión final de acuerdo a los nuevos antecedentes que se hayan presentado.

## **SEGUIMIENTO**

Este es un proceso continuo y sistemático que permite obtener retroalimentación permanente sobre cómo se va avanzando en el cumplimiento de las acciones de intervención acordadas, o bien, ver la necesidad de generar nuevas estrategias; además de mantener visibilizado al niño o niña, resguardando sus condiciones de protección.

Dentro de las acciones que se pueden implementar encontramos:

1. **Entrevistas con padres y/o apoderados:** Ésta tendrá por objeto verificar en conjunto los acuerdos establecidos, evaluar la necesidad de cambiar algunas estrategias, determinar las necesidades actuales que pueda estar teniendo el párvulo o su familia. La entrevista puede ser solicitada por la escuela, como también por la familia. Esta acción es liderada por el funcionario que para tales efectos determine la Dirección.

2. **Informes de seguimiento:** Es elaborado por el Encargado de Convivencia Escolar o por quien éste designe. En ellos deberán ser registradas todas aquellas observaciones realizadas por los funcionarios que directamente tratan con el niño o niña, considerando aspectos tales como asistencia, en qué condiciones llega el párvulo, observación de su comportamiento, el cumplimiento de acuerdos con la familia y/o avances observados, entre otros.

3. **Coordinación con red de derivación externa:** Encargado de Convivencia Escolar o quien éste designe establecerá y estará en contacto -vía email, teléfono y/o personalmente- con las redes a las que derivó al niño o niña y familia, con la finalidad de conocer si se concretó la derivación, indagar en los antecedentes de la intervención que se está realizando con el niño, tales como si se encuentra asistiendo, adherencia de la familia, estado actual del niño, entre otros.

## **DEL ACTUAR DE LA ESCUELA EN CASO DE EXISTIR UNA INVESTIGACIÓN JUDICIAL O DERIVACIÓN A ORGANISMOS EXTERNOS:**

Ya sea con la finalidad de colaborar con una investigación judicial, o de ayudar a los organismos de derivación, la escuela recopilará antecedentes administrativos y/o de carácter general del párvulo (registros consignados en la hoja de vida del niño y niña, entrevistas con educadoras de párvulos u otros que pudieren tener información relevante del niño, entre otros), a fin de describir la situación, sin emitir juicios, y de esta forma colaborar con la investigación. Esto será responsabilidad del funcionario que para tales efectos designe la Dirección.

Se hace presente que la Escuela no investiga el delito, dado que ello corresponderá a las autoridades competentes.







**FICHA 3. MEDIDA APLICADAS**  
(Cuando procedieren)

**3.1 DERIVACIONES**

Derivación/denuncia	Fecha	Institución	Funcionario responsable	Firma del Funcionario Responsable
Derivación a constatar Lesiones				
Denuncia (si es constitutivo de delito)				
Derivación a Tribunal de Familia				
Otras:				

Adjuntar documentación de respaldo.

**3.2 MEDIDAS PROTECTORAS**

Tipo de medida	Descripción	Funcionario responsable	Firma del Funcionario Respons

Adjuntar documentación de respaldo.

Encargado de Convivencia : \_\_\_\_\_

Firma : \_\_\_\_\_



FICHA 5.

**RESOLUCIÓN FINAL: MEDIDAS DISCIPLINARIAS, FORMATIVAS, DE APOYO  
PEDAGÓGICO Y/O PSICOSOCIAL**

Comuna \_\_\_\_\_ día\_\_ mes\_\_ año\_\_\_\_\_

En consideración a los antecedentes recabados, al Informe Concluyente, a lo dispuesto en las disposiciones del Reglamento Interno del Educación Parvularia, a la normativa legal vigente, y a (indique motivo o justificación) .....

.....  
.....  
.....  
.....

Se comunica/resuelve que:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Asimismo, se deja constancia de la circunstancia de haberse efectuado la entrega del Informe Concluyente (Ficha 4) al apoderado cuyo nombre y firma se contiene al pie de este documento.

Funcionario que aplica la medida : \_\_\_\_\_

Firma : \_\_\_\_\_

Nombre apoderado : \_\_\_\_\_

Rut : \_\_\_\_\_

Firma : \_\_\_\_\_

