



**Protocolo de Acción frente a la
detección de situación de
Vulnerabilidad de los derechos
de los niños(as)**



PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS

La Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989), ratificada por Chile en 1990, establece derechos que deben ser aplicados a todos los niños, niñas y adolescentes, sin excepción alguna. En este marco, se reconoce la relación entre el NNA, su familia, la comunidad y el Estado, de acuerdo con las responsabilidades, derechos y deberes que la Convención Internacional de Derechos del Niño establece para cada uno de dichos actores, en el ejercicio y goce de los derechos de los NNA.

A continuación, definiremos algunos conceptos clave que se utilizarán en este protocolo.

¿Qué es el Maltrato Infantil?

Cualquier acción u omisión no accidental que, desde una relación de dependencia y/o abuso de poder, cause detrimento en la integridad física, psicológica y social del niño(a), o que amenace su desarrollo físico y psicosocial normal. La acción u omisión puede provenir de cualquier ámbito, familiar o extra familiar, incluyendo el institucional.

Se entenderá por *acción*, la agresión directa, sea ésta física, psicológica o sexual. Se entenderá por *omisión*, la falta en proporcionar los cuidados tanto físicos como psicológicos que un niño(a) necesita, de acuerdo a su edad y características individuales, de parte de las personas o instituciones que se encuentran obligadas a brindarle protección y cuidado.

TIPOS DE MALTRATO

- Maltrato físico activo:

Es cualquier agresión física no accidental por parte de padres, cuidadores o instituciones, que cause daño físico, psicológico o social en el niño(a), o lo pongan en grave riesgo de padecerlo. Implica el uso de la fuerza para provocar daño físico, incluyendo todos los daños resultantes de castigos físicos severos y agresiones deliberadas, con instrumentos o sin ellos.

- Maltrato físico pasivo o negligencia:

Aquella situación crónica donde las necesidades físicas básicas del niño(a) — alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados médicos o de salud—, no son atendidas temporal o permanentemente por los adultos responsables de su cuidado o por ningún miembro del grupo familiar que convive con el niño/a, disponiendo o teniendo acceso a los medios y recursos socioeconómicos para satisfacerlas, afectando su integridad física y psicológica.

- Maltrato psicológico activo:

Es el hostigamiento verbal habitual a través de insultos, críticas constantes, descalificaciones, ridiculizaciones y, en general, actitudes y comportamientos que implican un detrimento sistemático de



su autoestima o cause o pueda causar trastornos en su desarrollo emocional, social e intelectual. Se expresa en actitudes o conductas, por parte de los padres o cuidadores, como rechazar, aterrorizar, aislar e ignorar. También comprende la participación en constantes disputas familiares y ser testigo de violencia conyugal.

- *Maltrato psicológico pasivo o abandono emocional:*

Es el descuido crónico de las necesidades evolutivas del niño(a), por falta de estimulación cognitiva o afectiva de parte de los adultos responsables de proporcionárselas. Consiste en la falta persistente de respuesta a las señales, expresiones emocionales y conductas procuradoras de proximidad iniciadas por el niño(a); la falta de iniciativas de interacción o contacto, y, en general, la privación crónica de sentimientos de amor, afecto y seguridad y la falta de corrección de problemas serios de comportamiento. Incluye conductas tales como no tocarlo, no demostrarle amor, falta de afecto y atención, no darle tiempo suficiente, o no escucharlo.

- *Abuso sexual:*

Cualquier clase de contacto o actividad sexual con una persona menor de 18 años, por parte de una persona que se encuentra en una posición de poder o autoridad, con el fin de estimularse o gratificarse sexualmente, no importando que se realice con el consentimiento de la víctima, pues éste carece de los conocimientos necesarios ni madurez fisiológica para evaluar sus contenidos y consecuencias. El agresor utiliza la relación de confianza, dependencia o autoridad que tiene sobre el niño(a).

Acciones a seguir en casos de sospecha o certeza de Maltrato

a) Conversar con el niño(a):

- Si un niño(a) le entrega señales que desea comunicarle algo delicado y lo hace espontáneamente, invítelo a conversar en un espacio que resguarde su privacidad.
- Mantenerse a la altura física del niño(a). Por ejemplo, invítelo a tomar asiento.
- Hacer todo lo posible por ser empático y mantener una actitud tranquila.
- Procurar que el niño(a) se sienta escuchado, acogido, creído y respetado a medida que va relatando los hechos. No interrumpir, no presionar, ni hacer preguntas innecesarias respecto a detalles.
- No cuestionar el relato del niño(a). No enjuiciar.
- No inducir el relato del niño(a) con preguntas que le sugieran quién es el maltratador(a).
- Si el niño(a) no quiere hablar, no presionar. Respetar su silencio.
- Intentar transmitirle al niño(a) que lo sucedido no ha sido su culpa.
- Registrar en forma textual el relato del niño(a) (esto puede servir como evidencia al momento de denunciar).

b) Pedir apoyo inmediato a los profesionales del área social del establecimiento (psicólogo/a), Directora y/o Coordinadora, ya que son ellos las personas competentes para manejar este tipo de situaciones. Es muy importante evitar -en todo momento- contaminar el discurso del niño(a), por lo cual este procedimiento requiere que se aborde de manera delicada.



- c) Informar al apoderado(a): se debe citar al apoderado(a) y comunicarle sobre la información que se maneja en el Jardín Infantil. Junto con informarle, se debe acoger al padre/madre y ofrecerle todo el apoyo educativo al niño(a). En el caso que sea el mismo apoderado(a), el sospechoso de cometer el maltrato, se sugiere no entrevistar(a), ya que tienden a negar los hechos o a retirar a los niños(as) del establecimiento.
- d) No exponer al niño(a), a relatar reiteradamente la situación abusiva. Este punto es muy importante, dado que es deber del Jardín procurar el cuidado y protección al niño(a) que ha sufrido la situación de abuso, por lo que no se lo debe exponer a relatar reiteradamente lo ocurrido. Si un funcionario ya ha escuchado el testimonio del niño(a), será este el único que maneje esa información, siendo responsable de comunicarla a la Directora y/o Coordinadora, del Jardín Infantil. Esta estrategia se fija como una medida de protección del Jardín hacia los niños(as) involucrados(as) en el hecho. Recordar que la confidencialidad de la información que se maneja sobre los niños(as) se mantiene sólo si esa información no pone en riesgo su vida. Al momento de enterarse de alguna vulneración de derecho o de peligro de vida del menor, se debe informar a la autoridad correspondiente.
- e) La Directora del establecimiento, junto al equipo directivo y psicosocial definirán líneas a seguir (denuncia, redacción de oficio u informe, traslado a la clínica o aplicación del Protocolo de Accidentes del Jardín), dentro de las 48 horas corridas de entrar en conocimiento de los hechos.
- f) Una vez que el caso esté ante la Justicia, serán ellos los profesionales especializados encargados de investigar, indagar y sancionar en caso que corresponda.
- g) Una vez denunciado, el Equipo Psicosocial y Directivo del Jardín Infantil, debe realizar un seguimiento confidencial del caso a tratar y ser una red de apoyo y contención para el niño(a) afectado(a).

Si el Maltrato es de parte de un(a) Funcionario(a) del Jardín Infantil

- Inmediatamente conocida una denuncia de Maltrato Infantil o que se tome conocimiento directo de los hechos, el funcionario(a) deberá informar inmediatamente a la Directora del Jardín Infantil, no más allá de 24 horas desde conocidos los hechos.
- La Directora adoptará las medidas para que se establezcan las eventuales responsabilidades, instruyendo de esa manera los procesos tanto disciplinarios como legales que correspondan, y cumpliendo con la denuncia obligatoria exigida por ley.
- La Directora deberá remitir la información al Director de Recursos Humanos y Gestión del Estadio Español de Las Condes, dentro de un plazo de 48 horas corridas desde conocidos los antecedentes.
- La Directora del Jardín Infantil dispondrá como medida administrativa inmediata de prevención, el cese inmediato del eventual responsable de su función directa con los niños(as) y le reasignará labores en que no tenga contacto directo con (niños(as)). Esta medida tiende no sólo a proteger a los alumnos sino también al funcionario(a), en tanto no se clarifiquen los hechos.
- La Directora(a) y su Equipo Directivo, así como los(as) educadores(as) se encuentran obligados por ley a denunciar formalmente ante la Justicia. Las instituciones que reciben las denuncias son

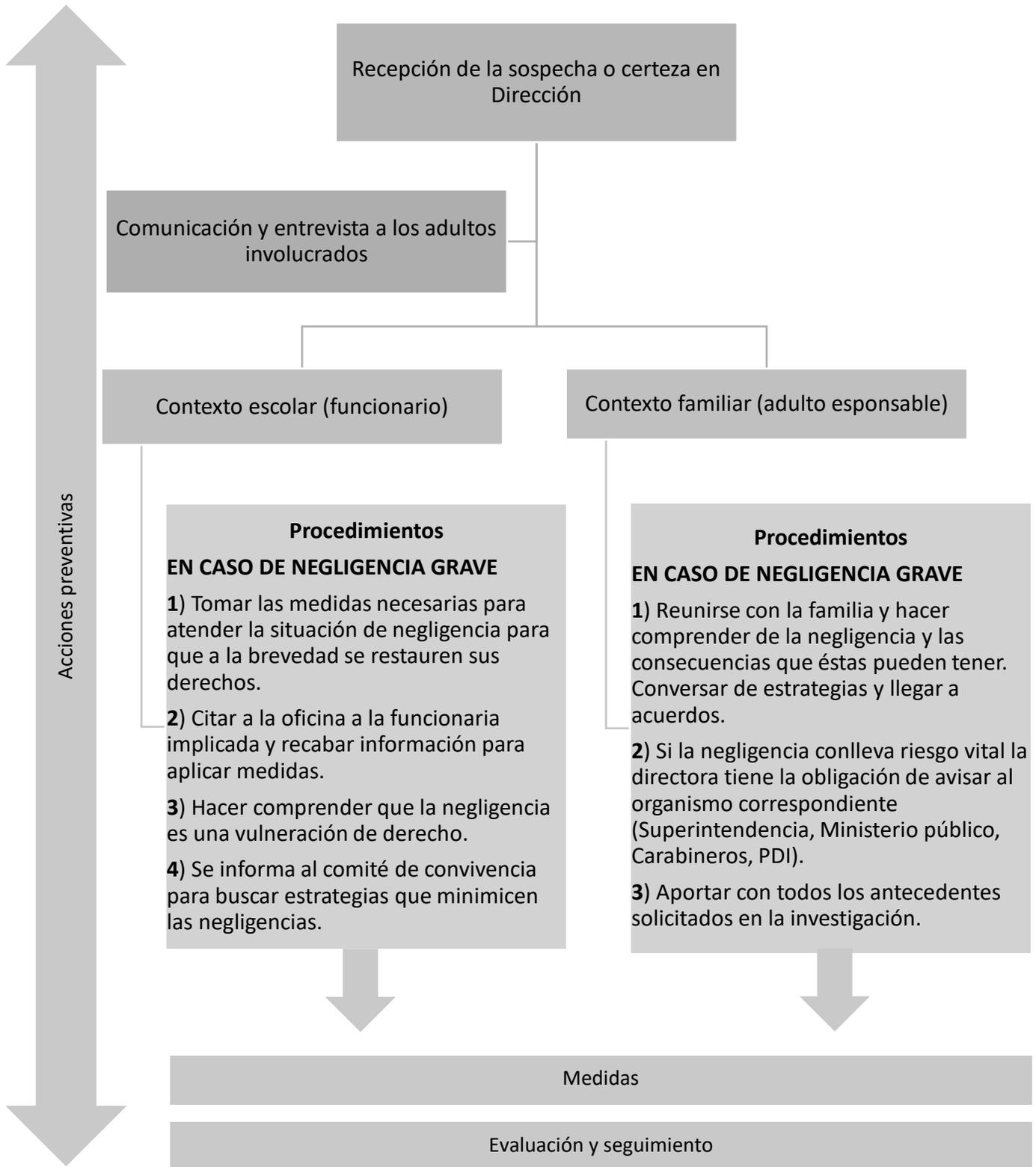


Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, el Ministerio Público y los Tribunales con Competencia Penal.

- Una vez denunciado, el Equipo Psicosocial y Directivo del Jardín Infantil, debe realizar un seguimiento confidencial del caso a tratar y ser una red de apoyo y contención para el niño(a) afectado(a).



FLUJOGRAMA PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VULNERABILIDAD DE DERECHOS DE UN NIÑO(A) DEL TIPO NEGLIGENCIA





Descripción del Flujoograma:

El protocolo de acción frente a la detección de situación de vulnerabilidad de los derechos de los niños y niñas, tiene como objetivos:

1. **Recepción de la sospecha o certeza:** El adulto en conocimiento debe informar el hecho de negligencia que vulnera los derechos del niño(a) a la directora quien registrará lo acontecido en un acta. Se realiza la activación del protocolo en un plazo de 24 horas.

Definición Vulnerabilidad de Derechos: El concepto de “vulneración de derechos” corresponde a cualquier trasgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes establecidos en la Convención de los Derechos del Niño(a), 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 se deben realizar todas las acciones destinadas a prevenir estos hechos y a entregar mecanismos de restitución de derechos una vez ya vulnerados.

2. **Comunicación y entrevista a los adultos involucrados:** La directora efectuarán el análisis de la situación de maltrato y citará a una entrevista personal a los involucrados donde se conversarán sobre las medidas y consecuencias de los actos llevados a cabo.
3. **Contexto donde ocurren los hechos de vulnerabilidad:** El jardín considera que las sospechas de vulneración de derechos se pueden presentar en dos posibles contextos:
 - **CONTEXTO FAMILIAR:** La vulneración de derecho ocurre en su núcleo familiar, entendiéndose por éste casa o lugares que frecuente con la familia o cuidadores externos a los del jardín infantil.
 - **CONTEXTO ESCOLAR:** La vulneración de derecho ocurre dentro de las dependencias del jardín infantil y/o es responsabilidad de alguna funcionaria.
4. **Procedimientos:** Los procedimientos para casos de negligencia son diferentes si de presentan en un contexto familiar o escolar y si la negligencia es grave o leve. Cabe mencionar que los procedimientos tienen una connotación de obligatoriedad de la ejecución.
5. **Medidas:** Con la finalidad de resguardar los derechos del niño(a) involucrado, se adoptarán las medidas establecidas en el reglamento interno asociadas a la categorización de las faltas, que en el caso de negligencia se considerarán como falta grave.



Negligencia	Ejemplos de conductas observables	Posibles medidas y consecuencias
Leves	<ul style="list-style-type: none"> - Descuido en el cuidado de la higiene; asiste desaseado, con las uñas largas, pelo sucio, entre otras. - Descuido en la vestimenta: Asiste con ropa sucia o fuera de temporada. - Descuido en el uso del vocabulario; trata con garabatos y hace comentarios amenazantes. - Descuido en regular las horas de sueños, duerme poco, anda cansado. - No responde a requerimientos del niño(a) - No asistir a entrevistas personales a informarse del desarrollo de su hijo(a). 	<ul style="list-style-type: none"> - Amonestación verbal (funcionarios). - Toma de conocimiento verbal (apoderados).
Graves	<ul style="list-style-type: none"> - Descuido en la manipulación de elementos peligroso; deja el cloro o productos de aseo al alcance con riesgo de ser ingerido, remedios al alcance, herramientas corto punzantes o de fuego. - Descuido en el cuidado del niño(a) cuando sale del jardín. - Descuida el atender al niño(a), lo deja solo en alguna dependencia, en el mudador. - Descuido en la alimentación de niños(as) alérgicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Amonestación verbal (funcionarios). - Toma de conocimiento verbal (apoderados).
Falta gravísima	<ul style="list-style-type: none"> - Reiteración de falta grave. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de protocolos del reglamento (funcionarios y apoderados). - Término de contrato (funcionarios). - Suspensión temporal o definitiva (apoderados).



- Medidas para *funcionario* involucrado:
 - Amonestación verbal: Se le hará comprender que su actuar ha hecho vivir una situación de negligencia y que esta no puede volver a ocurrir pues vulnera los derechos de los niños(as). Se entregarán posibles estrategias y se tomarán acuerdos al respecto.
 - Amonestación escrita: Se le informará por escrito en caso de que repita algún acto que conlleve a negligencia hacia el cuidado de un niño o una niña y se le darán estrategias para que no vuelva a ocurrir la vulnerabilidad de derecho.
 - Término de contrato: En caso que la funcionaria insista en incurrir en un hecho de negligencia y este ya haya sido amonestado por escrito, se procederá a dar término a su contrato por incumplimiento.
- Medidas para el *apoderado* involucrado:
 - Toma de conocimiento verbal: Se le hará comprender que su actuar ha hecho vivir una situación de negligencia y que esta no puede volver a ocurrir pues vulnera los derechos de los niños(as).
 - Toma de conocimiento escrita: Se le informará por escrito en caso de que repita algún acto que conlleve a negligencia hacia el cuidado de un niño o una niña y se le darán estrategias para que no vuelva a ocurrir la vulnerabilidad de derecho. Se registrarán las estrategias y acuerdos adoptados.
 - Cambio de Apoderados: En caso que el apoderado insista en incurrir en un hecho de negligencia y que este haya sido amonestado por escrito, se le solicitará un cambio de apoderado.

6. **Evaluación y seguimiento:** Al cabo de un plazo máximo de 15 días de tomadas las medidas y los procedimientos se llevará a cabo una revisión de la situación para ver si ha cesado la vulneración de derechos a la que ha sido sujeto el niño o la niña debido a la negligencia presentada. En caso de cese, se darán por cerrado el caso. En caso de persistencia se volverán a analizar las medidas y así sucesivamente hasta asegurar la restitución de los derechos.

7. **Acciones Preventivas:** Para evitar que los niños y niñas sean vulnerados para lo cual presenta una serie de acciones y estrategias a ser trabajadas por los adultos de la comunidad. En este camino de prevención temprana e intervención oportuna, se han desarrollado una serie de iniciativas que apuntan tanto a la promoción del buen trato a niños y niñas, como a la prevención y tratamiento del maltrato infantil. En ellas, el buen trato se concibe como la posibilidad del ejercicio y goce de los derechos de niños y niñas y considera las acciones que se encaminan tanto hacia la protección frente a la vulneración de ellos, como hacia la generación de entornos favorables para su crecimiento y desarrollo.

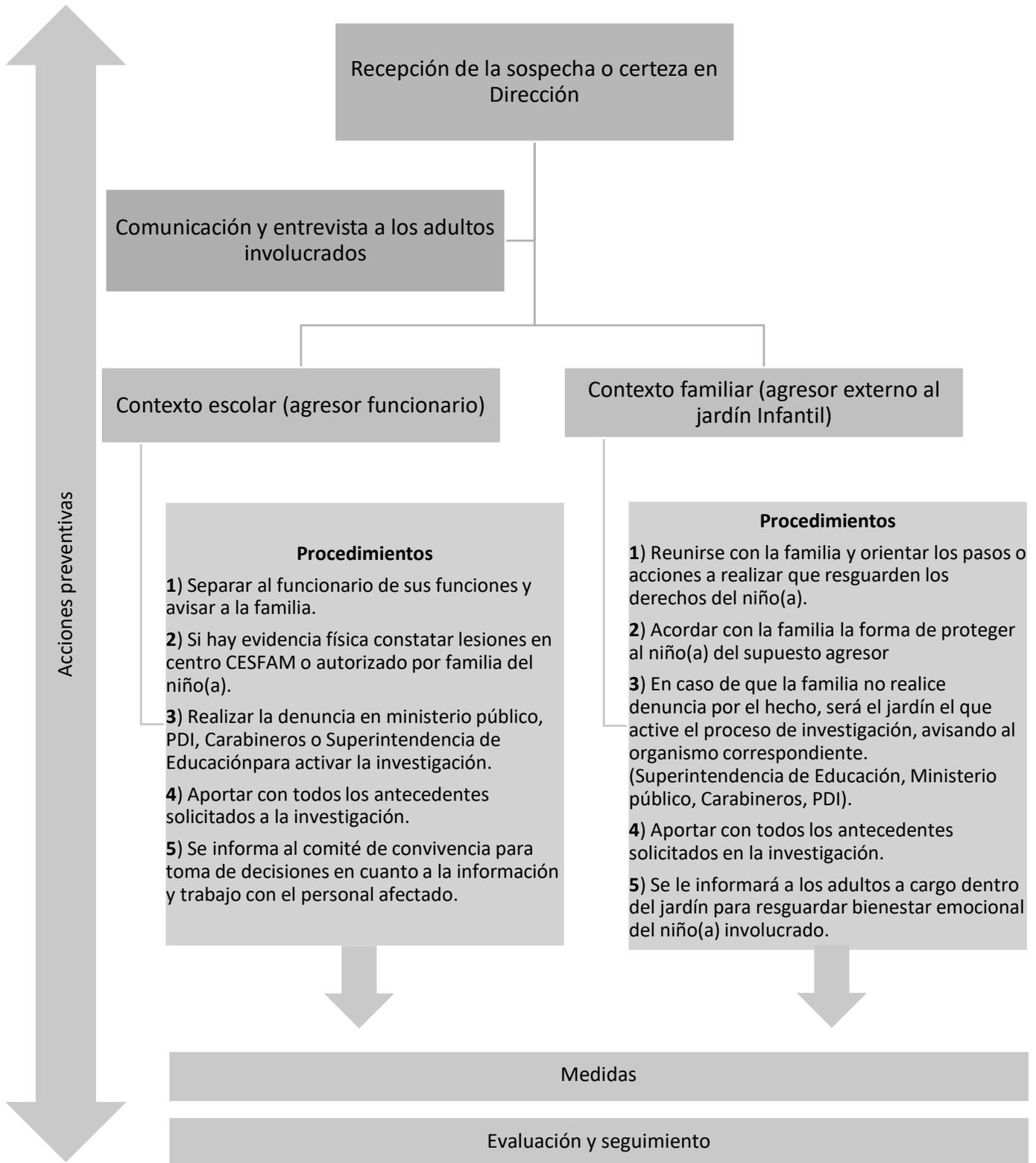
- Talleres para padres, madres y/o apoderados en relación a crianza respetosa con especialistas.
- Dar a conocer en los comunicados derechos de los niños(as) (plan de gestión de convivencia).
- Talleres socio emocionales para padres, madres y/o apoderados en reuniones grupales.
- Capacitaciones de interacciones positivas al equipo.



- Conocimiento y divulgación del reglamento interno y sus protocolos.
- Conocimiento de las etapas del desarrollo de los niños(as) en todas sus áreas.



FLUJOGRAMA PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VULNERABILIDAD DE DERECHOS DE UN NIÑO(A) DEL TIPO MALTRATO FÍSICO & PSICOLÓGICO





Descripción del Flujograma:

El protocolo de acción frente a la detección de situación de vulnerabilidad de los derechos de los niños y niñas, tiene como objetivos:

1. **Recepción de la sospecha o certeza:** El adulto en conocimiento debe informar el hecho de negligencia que vulnera los derechos del niño(a) a la directora quien registrará lo acontecido en un acta. Se realiza la activación del protocolo en un plazo de 24 horas.

Definición Vulnerabilidad de Derechos: El concepto de “vulneración de derechos” corresponde a cualquier trasgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes establecidos en la Convención de los Derechos del Niño(a), 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 se deben realizar todas las acciones destinadas a prevenir estos hechos y a entregar mecanismos de restitución de derechos una vez ya vulnerados.

2. **Comunicación y entrevista a los adultos involucrados:** La directora efectuarán el análisis de la situación de vulnerabilidad de derechos y citará a una entrevista personal a los involucrados donde se conversarán sobre las medidas y consecuencias de los actos llevados a cabo.
3. **Contexto donde ocurren los hechos de vulnerabilidad:** El jardín considera que las sospechas de vulneración de derechos se pueden presentar en dos posibles contextos:
 - **CONTEXTO FAMILIAR:** La vulneración de derecho ocurre en su núcleo familiar, entendiéndose por éste casa o lugares que frecuente con la familia o cuidadores externos a los del jardín infantil.
 - **CONTEXTO ESCOLAR:** La vulneración de derecho ocurre dentro de las dependencias del jardín infantil y/o es responsabilidad de alguna funcionaria.
4. **Procedimientos:** Los procedimientos adoptados para los actos de vulneración de derechos de los niños y niñas relacionados con maltrato físico y psicológico se diferencian si éstos ocurren en un contexto familiar o escolar. En ambos casos los procedimientos tienen una connotación de obligatoriedad de la ejecución.
5. **Medidas:** Con la finalidad de resguardar los derechos del niño(a) involucrado, se adoptarán las medidas establecidas en el reglamento interno asociadas a la categorización de las faltas, que en el caso de negligencia se considerarán como falta gravísima.
 - Medidas para *funcionario* involucrado:
 - o Separar se sus funciones: Se separará de sus funciones al trabajador mientras se realiza la investigación de la sospecha de maltrato físico o psicológico.



- Término de contrato: Confirmada la vulneración de derecho por parte del funcionario, se finiquitará su contrato por incumplimiento.
- Restitución de sus funciones: Una vez cerrado a la investigación dando como conclusión inocencia del funcionario involucrado, se realizará esta medida señalada.
- Ejecución de protocolos del reglamento: Todas aquellas acciones que dan como sospecha de vulnerabilidad de derecho por maltrato física o psicológica contra un niño(a) del jardín infantil.
- Medidas para el *apoderado* involucrado:
 - Toma de conocimiento o Amonestación escrita: Se le informará por escrito en caso de que se observe algún acto o indicio de maltrato físico y/o psicológico y se le darán estrategias para que se restituyan y protejan los derechos del niño(a). Se registrarán las estrategias y acuerdos adoptados.
 - Cambio de Apoderados: En caso que el apoderado no cambie conductas o realizase acciones que devuelvan los derechos de cuidado y protección del niño(a), entonces se solicitará cambio de apoderado.

6. **Evaluación y seguimiento:** Luego de las medidas adoptadas y los procedimientos establecidos, se analizará el avance en la investigación legal, bajo los tiempos asociados a la investigación desde la línea legislativa chilena. Pese a ello, el jardín infantil dispone un plazo de 15 días para solicitar información de la investigación, renovándose contantemente este plazo hasta lograr tener la confirmación del cierre del proceso. En relación comité de convivencia, esté apoya el proceso interno del establecimiento en relación a crear espacio de reflexión con el personal involucrado.

7. **Acciones Preventivas:** Todas aquellas acciones que realiza el jardín infantil que buscan prevenirla acción de abuso sexual en contra de un niño(a) del establecimiento, las cuales fomentan y resguardan el bienestar físico y psicológico de los menores involucrados.

- Talleres para padres, madres y/o apoderados en relación a crianza respetosa con especialistas.
- Dar a conocer en los comunicados derechos de los niños(as) (plan de gestión de convivencia).
- Talleres socio emocionales para padres, madres y/o apoderados en reuniones grupales.
- Capacitaciones de interacciones positivas al equipo.
- Conocimiento y divulgación del reglamento interno y sus protocolos.
- Conocimiento de las etapas del desarrollo de los niños(as) en todas sus áreas.