



# Protocolo Maltrato (Intrafamiliar y de adulto de la comunidad educativa)

## I. Introducción:

1) Los hechos que abren este protocolo son los siguientes:

Maltrato infantil intrafamiliar:

- Maltrato físico, en su versión no delictiva y como maltrato corporal relevante.
- Maltrato psicológico, en su versión no delictiva y como trato degradante.
- Negligencia o abandono, física, emocional.
- Testigo de violencia intrafamiliar.

Maltrato infantil escolar:

- Maltrato físico (ej, golpear, tironear, dejar castigado/a de pie, etc.).
- Maltrato psicológico (ej. Gritar, insultar, amenazar, burlarse, comparar, aislar, sobreexigir de forma inadecuada a capacidades o contexto, etc.).
- Maltrato negligente ante situaciones de riesgo o de vulneración de derechos de estudiantes (ej. No actuación ante situaciones de bullying, violencia sexual, grave desamparo, conductas autolesivas o de riesgo, etc.).
- Manifestaciones de discriminación arbitraria (diversos estilos y ritmos de aprendizaje, apariencia física, orientación sexual y de género, condición socioeconómica, tipo de familia, embarazo y maternidad, discapacidad, enfermedad, entre otros).

El maltrato sexual consistente en abuso y otras agresiones sexuales, así como la negligencia psicosexual entendida como no protección ante una situación de abuso, o exposición por descuido del niño o niña a contenidos sexuales inapropiados son materia del protocolo de hechos de connotación sexual.

El maltrato sexual consistente educación sexista, discriminación de género o ante la diversidad sexual deben ser abordados en protocolo específico de discriminación, como parte de protocolos de convivencia escolar.

- Este protocolo se abre ante sospecha, detección o develación de estas situaciones.
- Existen diferencias entre maltratos constitutivos de delito (maltrato corporal relevante y maltrato psicológico degradante) y no constitutivos de delito. Estos últimos son hechos de violencia o negligencia puntuales o aislados sin presencia de maltrato corporal, o hechos reiterados de maltrato corporal, que no involucran lesiones.

- 2) Este protocolo obliga a Funcionarios/as, apoderados/as, personal de grupos asociados al colegio (scout, por ejemplo), etc.

## Tipología de Maltrato y Violencia hacia NNA

**Violencia:** El uso intencional de la fuerza o el poder, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.<sup>1</sup>

**Violencia infantil:** toda conducta de acción u omisión, basada en la concepción de superioridad del adulto frente a la niñez y adolescencia y/o en el ejercicio abusivo de poder, con el propósito de servir a los intereses adultos y/o producir daño al NNA, afectando su salud, bienestar y desarrollo. Esta violencia puede darse en las esfera psicológica, física, sexual, social y/o moral y ocurrir al interior de la familia, la escuela, la comunidad, las instituciones y otros espacios donde el niño/a se desenvuelve.

**Maltrato Infantil:** Toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo<sup>2</sup>, incluyendo cualquier acción intencional que pueda ocasionar un daño real o potencial para la salud del niño, niña o adolescente, su supervivencia, desarrollo o dignidad dentro del contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder.<sup>3</sup>

### Tipos de Maltrato Infantil

**Negligencia:** Falla persistente en la satisfacción de las necesidades físicas y psicológicas básicas que pueden afectar seriamente la supervivencia y desarrollo infantil, por parte de quién le tiene a su cuidado. Entre ellas se encuentran las necesidades biológicas, de abrigo, de seguridad, afectivas y vinculares, sociales, de estimulación, etc.

**Abandono:** Estado de desatención por parte de familia o tutores, que renuncian a hacerse cargo del cuidado del niño, niña o adolescente dejándolo en situación de total desamparo.

**Abandono Emocional:** Desatención de las necesidades afectivas y relacionales de un niño, niña o adolescente, incluyendo las necesidades de vínculos, comunicación, aceptación, valoración, consideración y contacto o afecto físico.

**Abuso Psicológico:** Acciones de maltrato emocional persistentes que atentan contra la salud mental y el desarrollo emocional infantil. Puede ejercerse de forma verbal (palabras, gritos, amenazas) o mediante conductas que comunican, entre otras cosas, que el niño o niña es indigno, sin valor, no amado, inadecuado o que solo vale si satisface las necesidades de otra persona, o también acciones destinadas a asustarle, hacerle sentir en peligro, culparle, avergonzarle, manipularle y/o explotarle de diversas

---

<sup>1</sup> Informe Mundial sobre la violencia y salud, 2002

<sup>2</sup> *Convención sobre los Derechos del Niño*. Nueva York, 20 de noviembre de 1989, Serie de Tratados de las Naciones Unidas, vol. 1577 art.19 disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/crc.aspx>

<sup>3</sup> Organización Mundial de la Salud (2006) "Prevención del Maltrato Infantil. Qué hacer y cómo obtener evidencias. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44228/9789243594361\\_spa.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44228/9789243594361_spa.pdf?sequence=1)

maneras.<sup>4</sup> Se incluyen como abuso psicológico las peticiones o exigencias que implican una sobrecarga para el niño o niña (misiones que exceden sus capacidades físicas, psicológicas y/o sociales o que significan un peligro); exigir realizar tareas incompatibles o contradictorias; y la delegación de “traición” donde un niño es utilizado por uno de sus progenitores en contra del otro, como las descritas en el Síndrome de Alienación Parental.<sup>5</sup>

**Violencia Intrafamiliar:** toda forma de violencia ejercida al interior de una familia, o entre personas que tengan o hayan tenido una relación de convivencia. Incluye la violencia conyugal o de pareja, la violencia entre parientes, y el maltrato hacia los(as) hijos(as), adultos mayores o personas con discapacidad que están al cuidado de uno de los integrantes de la familia. Ser testigo de violencia intrafamiliar, en especial de violencia entre sus progenitores o cuidadores, se considera una forma de maltrato psicológico debido a los efectos dañinos sobre el bienestar y salud mental del niño, niña o adolescente.

**Abuso Físico:** Toda acción realizada voluntariamente con la intención de causar malestar, dolor o daño físico a quién la recibe, aprovechándose de una situación de desigualdad de poder. Incluye, entre otras acciones, golpear (puñetes, cachetadas, patadas, palmadas, tirones, etc.), herir (hacer cortes, objetos punzantes), quemar, ahogar, intoxicar, lanzar, zamarrear, tirar el pelo, orejas u otras partes del cuerpo, y otras formas de causar malestar, dolor o daño físico como por ejemplo meter a la ducha de agua fría.<sup>6</sup>

**Síndrome de Munchausen por poderes:** Es un tipo de maltrato físico donde el niño, niña o adolescente es sometido a continuos exámenes, procedimientos y atenciones en salud por motivo de síntomas ficticios o generados intencionalmente por sus mismos cuidadores, para satisfacción de sus propias necesidades o intereses. Estas acciones además de ser innecesarias y generar malestar pueden ser dañinas para la salud física o mental del NNA.

**Maltrato Prenatal:** Acciones voluntarias o conductas negligentes realizadas por la madre u otras personas que afectan negativamente el embarazo y desarrollo del feto.

**Maltrato Institucional:** Cualquier programa, legislación, procedimiento o actuación u omisión por parte de organizaciones o instituciones públicas o privadas o sus profesionales, que signifique abuso, negligencia, o detrimento del bienestar y seguridad de NNA. Incluye, entre otros, el maltrato en:

Los sistemas de protección y procedimientos judiciales, tales como detección, evaluación y protección tardía; falta de apoyo a la rehabilitación de competencias parentales; traslado de NNA entre programas; criterios arbitrarios en la regulación de visitas con progenitores; uso sacrificial de NNA para obtener pruebas o colaboración de los adultos; los requerimientos para ser reconocidos como víctimas y probar el daño; el carácter “adultista” de los procedimientos judiciales; la ausencia de un(a) abogado(a) que defienda los intereses del NNA; la revictimización en los procedimientos; la protección de los derechos de los padres en desmedro de los derechos de los niños.

Las prácticas educativas y terapéuticas, en especial con NNA que han sido víctimas de maltrato violencia, tales como falta de empatía hacia la experiencia del NNA; falta de relación afectiva y continuidad en la relación del profesional con el NNA; el actuar irreflexivo desde ideologías personales o

---

<sup>4</sup> Munro, E. (2012) *Effective Child Protection*. London:Sage

<sup>5</sup> Barudy, J. & Dantagnan, M. (2005) *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia* Barcelona: Gedisa

<sup>6</sup> Munro, E. (2012) *Effective Child Protection*. London:Sage

culturales que favorecen el maltrato hacia NNA; la apropiación de NNA y el ataque moral a los progenitores; dificultades en el manejo de la autoridad; entre otros.<sup>7</sup>

### **Delitos asociados a Maltrato Infantil**

**Maltrato corporal relevante:** Agresión física o maltrato corporal relevante en contra de un niño, niña o adolescente, adulto mayor o persona con discapacidad. Se entiende por relevante cualquier acción que pueda afectar la salud (física o mental) o el desarrollo integral, aunque no cause una lesión física. Se considera de mayor gravedad si es ejercido por la persona que está a cargo de su cuidado o protección. También se castiga el hecho de que esta persona no impida este maltrato. No requiere habitualidad ni reiteración (Artículo 403 bis Código Penal).

**Trato Degradante:** Maltrato psicológico que menoscaba de forma grave la dignidad o atenta contra el bienestar psíquico de la víctima, ejercido contra un niño, niña o adolescente, adulto mayor o persona con discapacidad. Se considera de mayor gravedad si este es ejercido por la persona que está a cargo de su cuidado. No requiere habitualidad ni reiteración. (Artículo 403 ter Código Penal).

## **II. Sospecha**

¿Qué se entiende por sospecha?

Se observan indicadores físicos, emocionales o conductuales de sufrimiento o victimización infantil.

Se observa en las interacciones adulto-niño/a una interacción autoritaria donde el niño/a pareciera no tener derechos o se ve silenciado/a. (Ej, sumisión extrema, temor, mirada de permiso para poder hablar, nerviosismo o rigidez ante la presencia del adulto, discursos aprendidos “se sigue un libreto o guión”, el/la niño/a reacciona protegiéndose o esquivando ante los movimientos del adulto).

¿Cuál es el objetivo de esta parte del protocolo?

Determinar si la sospecha está fundada y tomar decisiones diferenciadas ante sospechas fundadas y no fundadas.

- 1) El adulto que tenga la sospecha deberá informar por escrito (correo electrónico u hoja de denuncia) y/o en entrevista formal, al Delegado Local de Protección o al Director de sección respectivo, inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como plazo máximo al día hábil siguiente. En caso que el delegado o el director no se encuentren disponibles, recibirá la denuncia de sospecha cualquier integrante del equipo de convivencia y protección de la sección respectiva.

---

<sup>7</sup> Barudy, J. & Dantagnan, M. (2005) *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia* Barcelona: Gedisa



*Conflicto de intereses.* Toda persona que ejerza un rol como responsable en este protocolo debe realizar un análisis de la presencia de conflicto de intereses ya sea en la activación del protocolo, realización de la entrevista o participación en la toma de decisiones, ya sea por afinidad o enemistad con el/la denunciado/a, de manera de autoexcluirse del tratamiento del caso o de la ejecución de alguna de las acciones o toma de decisiones cuando se le presente este tipo de conflicto de intereses. Deberá formalizar esta autoexclusión por escrito, vía correo electrónico, en un plazo no mayor a 24 horas y enviarlo a su superior jerárquico inmediato.

**2) Al recibir la información, el delegado de protección o el director deberá:**

- a. Registrar por escrito lo informado, en el documento “hoja de denuncia”, que será archivado en la carpeta denominada “Casos de Protección”, en un plazo de 24 horas.
- b. Indicar al psicólogo de la sección respectiva que entreviste al niño o niña, dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción formal de la denuncia, con el fin de despejar la situación, ofrecer un espacio de acogida y apoyo y evaluar factores de riesgo y protección que orienten la toma de decisiones.

**3) Entrevista al NNA, por parte del psicólogo de la sección:**

El objetivo de la entrevista debe centrarse en: despejar la situación; ofrecer un espacio de acogida y apoyo al niño o niña; y evaluar factores de riesgo y protección que orienten la toma de decisiones.

- a. Si la sospecha se inicia por observación de indicadores de sufrimiento infantil o interacciones que hacen pensar en maltrato el o la entrevistador/a debe señalar al NNA por qué se está preocupado/a por él o ella, invitándole a conversar, con preguntas abiertas. La metodología debiera entonces evitar cualquier forma de interrogatorio o intención de verificar los hechos (Hipótesis formuladas con preguntas cerradas de respuestas “Si” o “No” o que incluyen un supuesto en la pregunta). Se sugiere indagar su estado emocional al interior del colegio y/o en casa; y abrir el espacio para la escucha.
- b. Si la sospecha se inicia por la observación de lesiones físicas o corporales. Se indaga sobre el origen de las lesiones (Ej, ¿Y ese moretón, cómo te lo hiciste?)

**Traslado inmediato a centro asistencial.** Haya el niño/a develado o no, si el proceso de sospecha se inicia por la observación de signos físicos de lesiones corporales, se debe llevar al niño a un centro asistencial en un plazo máximo de 24 hrs. Se debe comunicar al niño que se realizará esta actuación y las razones que la motivan durante la entrevista con el psicólogo. Los responsables de trasladar al niño será la técnico en enfermería del colegio o el encargado de convivencia escolar de la sección o quien haya determinado el director de sección respectivo. Se notificará, por parte del director de sección, de forma telefónica, al apoderado al momento de llevar al niño al centro asistencial y se le indicará que se dirija a este centro de salud.



- c. Según lo que surja en la entrevista del psicólogo con el niño o niña, se toman las siguientes decisiones:
- i) Si el niño/a devela una situación de maltrato, se da la sospecha como fundada, se cierra el protocolo de sospecha y se pasa al punto o paso 1) b) en el apartado de detección o develación. El psicólogo de la sección realizará esta evaluación, en un plazo de 24 horas hábiles y dejará registro por escrito.
  - ii) Si el niño/a devela una situación de abuso sexual se cierra el protocolo de maltrato y se activa el protocolo de agresiones sexuales y hechos de connotación sexual.
  - iii) Si el niño no devela:
    - (1) Si no hay explicación creíble y/o se observan indicadores de sufrimiento infantil, no se le presiona más y se le comunica explícitamente que está abierto el espacio para escucharle cuando él o ella lo necesiten, y se sigue con el punto 4 de este protocolo (Evaluación preliminar)
    - (2) Si la explicación de la lesión es creíble, el NNA no se observa complicado o nervioso/a con la pregunta, y no se observan otros indicadores de sufrimiento infantil, se descarta la sospecha, registrando y dando cierre al protocolo.
- 4) Evaluación Preliminar:** Delegado de Protección cita al equipo responsable de la toma de decisiones (Equipo de convivencia y protección de la sección respectiva), vía correo electrónico, en un plazo de 3 días, para establecer acciones de recopilación de información que permitan fundar o descartar la sospecha. Dependiendo de qué situación se trate, las acciones a realizar para obtener esta información a pueden ser:
- a. Observación del niño/a por parte de profesor/a tutor/a.
  - b. Observación del funcionario del que se sospecha conductas de maltrato.
  - c. Evaluación del niño/a por parte del o la psicólogo/a de la sección.
  - d. Entrevista con la familia. Se sugiere que se informe a la familia de los hechos que han levantado sospecha, se escucha las explicaciones que se hace la familia, y evaluar junto con ellos/as factores de riesgo y protección.
  - e. Recopilación de la información preexistente respecto del niño/a (situaciones similares ocurridas en el pasado, otros procesos de apoyo que hayan tenido lugar con anterioridad, etc.).
  - f. Observación de cámaras de seguridad del establecimiento.
  - g. Entrevista a posibles testigos dentro del establecimiento escolar.
- 5) Los miembros del equipo de convivencia y protección de la sección, recopilarán esta información en un plazo de 5 días hábiles y dentro de la jornada escolar.**



- 6) Valoración de la sospecha.** Pasados los 5 días hábiles utilizados para la recolección de información, el delegado local de protección, citará para el día hábil siguiente, al equipo de convivencia y protección de la sección respectiva, para establecer si la sospecha está fundada o no, registrando en el acta de la reunión, la decisión tomada y la motivación de dicha decisión.
- a. Si la sospecha se descarta (es decir se encuentra una explicación creíble y justificada sobre por qué se produjeron los hechos que determinaron la activación del protocolo), se procede de la siguiente manera:
    - i. Si la explicación indica abuso sexual, se activa el protocolo correspondiente y se cierra este, en un plazo de 24 horas, por parte del delegado local de protección.
    - ii. Si la explicación indica la presencia de una situación que afecta la salud mental del estudiante, se deriva a los apoyos necesarios y el delegado de protección cierra el protocolo.
    - iii. Si la explicación indica que no hay ningún riesgo para el niño o niña involucrado, se cierra el protocolo.
  - b. Si la sospecha está fundada el delegado de protección debe continuar con el paso 7 del protocolo de detección o develación, dentro de 24 horas.
  - c. Si no logra fundar ni descartar la sospecha se cierra el protocolo, el delegado local de protección junto al equipo de protección y convivencia de la sección, cierra el protocolo y evalúa junto al equipo de convivencia y protección de la sección, si deriva a una evaluación psicológica externa al niño o niña, ya sea privada o pública (ej: OPD), solicitando un informe de avance de la situación o realizar una observación del niño o niña al interior del colegio por parte de docentes y equipo de convivencia, durante 30 días.  
Si con la información que se recopile en este período de observación, se funda o descarta la sospecha se procesa según lo establecido en el paso 6 del apartado de Detección o develación, dependiendo del caso.

### **III. Detección o Develación.**

#### **¿Qué se entiende por detección o develación?**

Los hechos son develados por la víctima a un/a adulto/a.

Los hechos son observados por un tercero.

Los hechos son informados por un par no víctima a un/a adulto/a.

#### **¿Cuál es el objetivo de esta parte del protocolo?**



En primer lugar consiste en elaborar una estrategia de protección para el niño o niña involucrado/a y en segundo lugar cumplir con las obligaciones legales del Establecimiento en materia de protección infantil. Esto implica una priorización por el interés superior del niño o niña. Esta estrategia será liderada por el equipo de protección del Colegio y puede incluir acciones de denuncia o información a las autoridades pertinentes, coordinación con la red, trabajo con la familia y recursos propios del Colegio, entre otros, dependiendo el tipo de maltrato y su gravedad.

### Forma de actuación

- 1) El adulto que reciba la información, debe informar por escrito al Delegado de Protección del colegio o al Director de sección, en un plazo no mayor a 24 horas luego de conocido el hecho.

#### a) Detección

La detección refiere a ser testigo directo de una situación de maltrato intrafamiliar o escolar de un adulto a un niño/a. El protocolo debe indicar claramente lo que debe realizar la persona que detecte un hecho de esta naturaleza. Debiera incluir al menos las siguientes acciones:

- Interrupción protectora de la situación, sea cual sea la situación de la cual se trate.
- Contención al niño, niña o adolescente, diferenciando la acción según gravedad de la situación (tipo de hecho) y necesidad de los NNA involucrados.
- Si hay presencia de lesiones físicas se debe llevar al niño involucrado a un centro asistencial de acuerdo al paso 3b del protocolo de sospecha.

#### b) Relato de un hecho de maltrato por el NNA involucrado/a

Acoger una develación consiste en proporcionar al niño o niña un espacio suficientemente seguro a nivel físico y emocional para escucharle y facilitar la expresión de aquello que nos quiera contar. En este relato no debe haber presión por obtener detalles de la situación. Lo más importante es escuchar con atención, creerle al niño/a y contenerle emocionalmente. Puede resultar útil, sin presionar al niño/a, obtener un poco más de información para evaluar el nivel de riesgo en que se encuentra.

Las acciones indicadas debieran incluir al menos:

- i) **Resguardar que la develación se produzca en un espacio protegido.** (Ej. es distinto si el niño se acerca a conversar que si la develación se produce frente a todo su curso).





- (1) **Si el contexto no es protegido** se debe realizar una interrupción protectora del relato. Si la develación es en grupo y hay dos adultos presentes, uno se queda con el grupo y el otro sale con el niño a continuar la conversación en los recibidores del colegio. Si se está solo se le indica que conversarán después, o dependiendo de lo que haya dicho se le acompaña donde alguien del equipo de protección.
- (2) **Si el contexto es protegido** se debiera:
  - Escuchar al NNA atentamente lo que quiera decir.
  - Desculpabilizar, señalando que lo que le han hecho no lo merece y ninguna acción por parte de él o ella lo justifica.
  - Agradecer y valorar su confianza y valor de contar lo que le pasa. Reconocerle que no debe haber sido fácil
  - Explicarle a quién y por qué motivo se transmitirá la información. Esto debe hacerse aún cuando el NNA pida mantener la situación en secreto, explicando que esto es lo que mejor ayudará a protegerle.
  - Guardar confidencialidad. La información no será conocida por nadie que no participe en ese proceso y será confidencial para el resto de la comunidad educativa.

Puede resultar útil indagar el nivel de riesgo en que se encuentra. Por ejemplo, sin presionar al niño/a a responder, se debe estar atento/a a quién es la persona responsable de los hechos, si se trata o no de una situación actual o pasada, la frecuencia e intensidad y fundamentalmente si hay algún otro adulto/a en conocimiento de la situación, y de qué forma esta persona le protege o no.

### c) Develación de un tercero

El objetivo debe ser acoger el relato de la persona y darle indicaciones claras de lo que se hará con su información. La actuación debiera incluir al menos:

- i) Preguntar a la persona cómo sabe lo que nos cuenta. ¿Qué observó? ¿Quién le dijo qué? etc. La idea es obtener información lo más descriptiva posible de la situación.
- ii) Agradecer a la persona el comunicar la situación
- iii) Indicarle a quién y por qué motivo se traspasará la información
- iv) Realizar acciones diferenciadas si quien entrega el relato es un estudiante. En ese caso se debe contener y entregar apoyo emocional, ayudándole a:
  - (1) Dar espacio a la expresión de emociones y dificultades éticas (ej. conflicto de confidencialidad con su amigo/a, temor a que le pase algo, culpa de no poder ayudar más, etc.)



- (2) Desresponsabilizar y disculpar explícitamente, ayudándole a ver cuál es su rol como compañero/a o amigo/a, aclarando que la responsabilidad de hacer algo es de los/as adultos/as.
  - (3) Sugerir conversar con alguien del equipo de protección, orientación (psicólogo, director de sección, encargado de convivencia) para recibir mayor orientación y apoyo (no es nada de fácil para un NNA ser testigo de estas situaciones).
  - (4) Aclarar roles y límites respecto a su participación en el caso. (Ej. no se le dará información del NNA porque es confidencial).
- 2) **Registrar lo observado.** Quién recibe el relato o detecta una situación debe anotar por escrito en un plazo máximo de 2 horas, lo siguiente:
- i) El relato, de la forma más fidedigna posible, usando las mismas palabras de la persona. Intentar que el relato sea textual y no un parafraseo. Esto es especialmente importante cuando se está ante una develación directa.
  - ii) Anotar exactamente lo que observó y escuchó. Esto es especialmente importante en los casos de detección, como también si el relato de develación del NNA se acompaña de algún gesto, en especial en los niños/as pequeños.
- 3) **Informar a Director de sección o delegado de Protección ante detección o develación, enviando vía correo electrónico, o de manera presencial, el registro de lo observado en un plazo de 2 horas.** Si no estuvieran disponibles, entregar la información al Encargado de convivencia de la sección.

**Conflicto de intereses.** Toda persona que ejerza un rol como responsable en este protocolo debe realizar un análisis de la presencia de conflicto de intereses ya sea en la activación del protocolo, realización de la entrevista o participación en la toma de decisiones, ya sea por afinidad o enemistad con el/la denunciado/a, de manera de autoexcluirse del tratamiento del caso o de la ejecución de alguna de las acciones o toma de decisiones cuando se le presente este tipo de conflicto de intereses. Deberá formalizar esta autoexclusión por escrito, vía correo electrónico, en un plazo no mayor a 24 horas y enviarlo a su superior jerárquico inmediato.

- 4) **Registro Activación de Protocolo.** Registrar lo informado, en un documento formal, en un plazo de 2 horas. Se debe indicar si el escrito del relato del niño/a se adjunta o se transcribe de forma fidedigna al documento oficial.
- 5) **Entrevista Niño/s involucrado/s.** El psicólogo de la Sección se entrevistará con el niño o niña, en un plazo no mayor a las 24 horas. El objetivo debiera centrarse en ofrecer un espacio de acogida y escucha al niño o niña que le permita poder expresar su experiencia y preocupaciones; ser contenido/a; y evaluar factores de riesgo y protección que orienten la toma de decisiones. El procedimiento debiera incluir los siguientes pasos:



- a) **Acoger y crear un clima de confianza.** Indicar tanto el momento y espacio adecuado con sus características, como las acciones y actitudes del entrevistador/a específicas para facilitar ello. Se sugiere un espacio protegido, privado (no aislado ni completamente cerrado), agradable y acogedor (temperatura, olor, decoración, etc.), en un momento apropiado (ej. no sacar de una actividad entretenida) y que quién entrevista sea una persona relativamente conocida para el niño/a (si es posible), y que su actitud transmita calidez y cercanía.
  - b) **Comunicar al niño o niña las razones** por las que se está preocupado/a por él o ella y que motivan la entrevista. Estas razones deben ser simples y concretas, sin suponer ni interpretar nada (Ej. “Estamos preocupados por lo que le contaste a la tía NN”, en vez de decir “por lo que te está pasando” o “por el maltrato del que estás siendo víctima”).
  - c) **Abrir el espacio para conversar.** Se debe invitar haciendo algunas preguntas que evaluar el riesgo de la situación, sin presionar el relato (no es un interrogatorio). Por ej, “¿Quieres contarme de ello? ¿Ha pasado otras veces? ¿Hay veces más fuerte que ahora? Indicar que no está obligado a responder, pero que si quiere contarnos más estamos para escucharle. Adecuar según edad. Por ejemplo con niños y niñas pequeños/as podemos pedirles que nos haga un dibujo, o utilizar alguna estrategia o instrumento proyectivo que les permita hablar del tema como si le pasara a otro (ej. Juan está asustado ¿Por qué crees que se siente así? o ¿Qué crees que le asusta?) teniendo cuidado de no inducir un relato. Si bien se necesita información para evaluar el riesgo de la situación, el principal objetivo de la entrevista es ofrecer un espacio de escucha y contención.
  - d) **Evaluar en conjunto con el NNA factores protectores y de riesgo.** Ej cómo se siente en la casa y/o colegio; quiénes son sus adultos/as de confianza, por quiénes se siente querido/a, cuidado/a y protegido/a; qué es lo que ha intentado hacer ante esta situación; a quién ha contado o pedido ayuda; que necesita de nosotros/as, a qué le tiene miedo, etc.
  - e) **Informar al NNA de las posibles acciones o decisiones que seguirán** y cómo pueden afectarle. (Vamos a hacer una denuncia, vamos a llamar a tu mamá, etc.) y recoger la opinión del niño sobre ello a fin de poder evaluar si hay riesgos que debieran ser considerados.
  - f) **Comprometer aquello que se pueda comprometer.** (ej. Se puede comprometer el acompañamiento, pero no que todo vaya a salir bien).
- 6) **Evaluación Preliminar.** El Delegado de protección cita al equipo de convivencia y protección de la sección respectiva, en un plazo no mayor a las 24 horas, a través de correo electrónico para establecer la estrategia preliminar que se realizará para entrevistar al(los) adulto(s) responsable(s) con el fin de proteger al/ a la niño/a o niños/as involucrados/as.

La estrategia de protección debe ser diferente dependiendo de la evaluación del riesgo y esta evaluación incluye:



- Persona que comete el acto de maltrato (familiar que convive con el niño/a o no).
- Tipo de maltrato del que se trata (constitutivo o no constitutivo de delito).
- Frecuencia y duración de los hechos (ej. diferenciar hecho puntual de práctica habitual de crianza).
- Nivel de daño integridad física (Lesiones, autolesiones, acciones en contra de la integridad física u omisiones que facilitan el daño por no satisfacción de necesidades básicas o negligencia ante una conducta de alto riesgo, como trastornos de conducta alimentaria, consumo de drogas, etc.).
- Nivel de daño psicológico (emocional, cognitivo, social, moral e identitario como baja autoestima, culpa, rabia autodirigida, depresión, agresión a otros, desregulación emocional, problemas de aprendizaje, ausentismo escolar, etc.)
- Nivel potencial de riesgo para la integridad física o el desarrollo integral (Es posible prevenir lesiones físicas o afectación de la integridad psicobiológica por escalada de violencia o alto nivel de negligencia, incluyendo la falta de protección ante conductas de riesgo)
- Factores protectores a nivel familiar y social (Habilidades parentales, estabilidad familiar, redes de apoyo social, familia extensa como apoyo, etc.). Los factores protectores individuales no son relevantes para la evaluación de riesgo en este momento de la aplicación del protocolo.

A partir de esta evaluación se define la estrategia a seguir que puede contener medidas de resguardo, de protección y pedagógicas. La estrategia preliminar debe quedar consignada en el acta de la reunión del equipo.

7) **Entrevista con la familia y toma de decisiones proteccionales.** El delegado de protección o el director de sección correspondiente, citará a entrevista al/los adultos responsables del niño o niña, en un plazo no mayor a 24 horas, luego de realizada la reunión con el equipo. El motivo de la entrevista será informar de la activación del protocolo, evaluar factores protectores y de riesgo y recopilar cualquier otra información relevante. Esta información quedará por escrito en la bitácora de entrevista. La entrevista con los/as adultos/as responsable/s y las decisiones protecciones a tomar deben considerar el tipo de agresor, tipo de maltrato y demás antecedentes recopilados.

a) En el caso del **maltrato intrafamiliar**, se procederá de acuerdo al tipo de vulneración:

- i) Si la situación es un hecho **constitutivo de delito** (maltrato físico relevante y/o maltrato psicológico degradante). Se informará al apoderado/a que no esté involucrado/a en la sospecha de la situación y se evaluará la capacidad y voluntad de proteger al niño/a, invitándole a hacerse parte de la denuncia y los procesos de protección y reparación.



- (1) En el caso que se evalúe que este/a adulto/a no cuenta con las competencias o los recursos para proteger y ofrecer instancias de reparación a los NNA agredidos/as o no esté dispuesto/a a hacerlo, se solicita una medida de protección ante tribunales de familia. El Rector del colegio realiza esta denuncia, con la información aportada por el equipo de protección, en un plazo no mayor a las 12 horas. Adicionalmente el rector debe hacer la denuncia a las autoridades (Carabineros, Fiscalía o PDI).
  - (2) En el caso que se evalúe que este/a adulto cuenta con las competencias y la disposición de proteger al/a la niño/a involucrado/a no se haría denuncia ante tribunales de familia. El Rector sólo debe hacer denuncia a las autoridades (Carabineros, Fiscalía o PDI).
  - (3) Si **ambos padres o adultos/as con quienes convive el niño/a están involucrados y/o la integridad del niño/a en grave riesgo** se contactará a un/a adulto/a de la red familiar que el niño/a haya indicado como figura de protección, con quien se seguirán los mismos procedimientos indicados en el punto anterior. Si no hay ningún/a adulto/a disponible se debe solicitar una medida cautelar de protección urgente al Tribunal de Familia, idealmente de forma presencial y dar aviso a Carabineros. En caso que el tribunal esté cerrado (después de las 14 hrs.) se debe llevar al niño a Carabineros. Se sugiere pedir apoyo al Fono Niños (147). Si Carabineros no puede quedarse con el niño/a, es posible que el adulto responsable de la Comunidad educativa, acompañe al niño/a hasta la mañana del día siguiente para llevarlo personalmente al tribunal.
- ii) Si la situación corresponde a **otro tipo de maltrato no constitutivo de delito**, tal como negligencia, maltrato psicológico no degradante y/o maltrato físico no relevante, el delegado de protección o el director de sección realizará entrevista con el apoderado/a, madre, padre y/o persona que tenga el cuidado del niño o niña, en un plazo no mayor a las 48 horas de la que quedará constancia escrita en el registro de entrevista. Los objetivos de esta entrevista son los siguientes:
- poner en conocimiento de la situación,
  - indagar factores de riesgo y protección;
  - informar por qué se estaría ante una vulneración de derechos;
  - proporcionar psicoeducación respecto a los efectos negativos de estas prácticas sobre el bienestar y desarrollo del niño/a;
  - informar sobre los pasos que se seguirán.
  - Comprometer a los padres, madres y/o cuidadores en un trabajo de acompañamiento a realizarse tanto por el equipo de orientación del establecimiento, como solicitando evaluación y apoyo profesional externo en materia de parentalidad y crianza, así como evaluación psicológica y proteccional para el niño/a.



- (1) Si la situación de vulneración implica un **riesgo importante a la integridad, desarrollo y salud física y/o mental del estudiante**, se debe solicitar igualmente una medida de protección al Tribunal de Familia en un plazo de 24 horas desde la entrevista con el niño/a, y derivará el caso a la OPD de la comuna, o al Fono Orientación Maltrato (800 730 800) en caso de no contarse con OPD en la comuna de residencia del niño o niña. En caso de negligencia grave o desamparo que ponga la integridad física del niño/a en grave riesgo inminente, se procederá de acuerdo al punto 7) letra a) número i).
- (2) Si la situación de vulneración **no implica un riesgo mayor y se observa disposición de los/as adultos/as de la familia a mejorar sus prácticas de cuidado y crianza** a fin de respetar y cumplir su rol de garante de los derechos del niño/a, se procede a establecer un plan de acompañamiento. El psicólogo de la sección y/o el profesor tutor, durante 3 meses realizarán una observación del niño o niña, además de contar con 1 entrevista mensual con el niño. Además se derivará a evaluación por psicólogo particular, ya sea público o privado, solicitando un informe de avance concluidos los 3 meses de control. Si no existiera participación o avance, se derivará el caso a la OPD de la comuna de residencia del niño. Este plan debe quedar formalizado en el registro de la entrevista, firmada por todos los involucrados.
- (3) Si la familia no acepta este plan, o al cabo de la evaluación establecida (se sugieren máximo 3 meses) no se observa avance ni compromiso con el proceso, se debe derivar el caso a la OPD (o Fono Orientación Maltrato de Sename).

Ante la duda si una situación implica o no un riesgo importante, o constituye o no un delito, debe procederse como si implicara un grave riesgo grave o constituyera un delito, es decir acudir a la OPD y/o solicitar medida de protección al Tribunal de Familia.

- b) En el caso que se señale **como responsable del maltrato a un/a adulto/a funcionario/a** o de un integrante de un movimiento u obra marista la estrategia debe incluir:
  - i) El Rector y/o Director de sección, junto a algún integrante del equipo de convivencia y/o del CODI, deben citar a **entrevista al trabajador/a** señalado/a para informarle la situación, escuchar su explicación o perspectiva de la situación y explicar los pasos a seguir, los cuáles deben estar de acuerdo al reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.
  - ii) Se dará inicio a un proceso de investigación, el que tiene por objetivo determinar si existió o no vulneración de derechos por parte del funcionario, pudiendo aplicar las siguientes acciones: entrevistas individuales, revisión de cámaras, revisión de



audios o imágenes, entre otras. En caso de comprobarse los hechos, se debe considerar lo siguiente:

**(1) En caso de que sea un hecho constitutivo de delito:**

- (a) Indicar la adopción de la medida de separación de funciones durante el periodo que dure la investigación judicial y juicio en su contra y plazo para realizar dichas actuaciones (importante: dicha medida debe estar contemplada en los mismos términos en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad) o los reglamentos que apliquen a los movimientos.
- (b) Indicar la posibilidad de adopción de medidas disciplinarias de acuerdo al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, (Artículo 70).
- (c) El Rector será el responsable de realizar las comunicaciones oficiales a la comunidad educativa respecto del caso.

**(2) En caso de que los hechos no sean constitutivos de delito**

- (a) Indicar las medidas disciplinarias (de acuerdo al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, art. 70) y de acompañamiento pedagógico al o la funcionario/a. Además de informar las medidas de resguardo con el o la (o los) estudiante afectado(a).
- (b) Si el funcionario tuviese algún tipo de rol especial en la relación con el o la estudiante (ej. tutor/a, entrenador/a), debe cesar en ese rol, asumiendo otra persona dicha función
- (c) El Director de sección o el superior directo será responsable de monitorear las acciones del funcionario, durante lo que quede del año lectivo.

*La calificación de la gravedad de la falta y la medida disciplinaria a implementar, según el RIOHS, será resuelta por la rectoría del colegio en consulta con el CODI, de acuerdo a los resultados de la investigación realizada en cada caso. Así mismo las acciones reparatorias y de resguardo hacia él /los estudiantes involucrados.*

- iii) El Rector y/o Director de Sección deberán dejar registro formal de los hechos y medidas tomadas, con responsables y plazos, en el registro de la entrevista. Además debe ingresar la información al Registro de Incidentes Formales.
- iv) El Delegado de Protección, se entrevistará con la familia para comunicarle la situación, indicar los pasos a seguir y ofrecer apoyo. En caso que se esté frente a un delito se explica a la familia que debe realizar la denuncia a la autoridad (Fiscalía, Carabineros, PDI) y se le invita a hacerse parte. Si la familia no accede, se debe igualmente hacer la denuncia.



- v) En caso de que los hechos sean de interés de la comunidad por su gravedad o la magnitud de los miembros afectados, el Rector deberá emitir un comunicado, en un plazo de 24 horas a través del correo electrónico en el que se dará a conocer la situación y las medidas tomadas, a la Comunidad Educativa. Si hay un proceso judicial, la información debe ceñirse a la oficialmente entregada por las autoridades competentes, velando en todo momento proteger la intimidad de los/as estudiantes involucrados/as.
  
- c) En caso de que se señale como responsable del maltrato a una persona **externa a la familia y al personal del establecimiento** (ej. Persona a cargo del cuidado del niño/a en ausencia de sus cuidadores principales) se debe proceder de la siguiente manera: El delegado de protección citará en un plazo de 24 horas, luego de la entrevista con el niño o niña víctima, a el/los adultos responsables. Las acciones en la entrevista son:
  - i) Se informa a la familia de los hechos y los pasos previstos
  - ii) Se evalúa la capacidad de proteger del adulto/a al niño/a afectado/a.
    - (1) Si el/la adulto/a no parece tener la voluntad y/o capacidad de proteger se deriva a sistema de protección (OPD o Tribunal de la Familia, optando por la que mejor funcione localmente).
    - (2) Si el adulto manifiesta voluntad y capacidad protectora se genera un plan de acompañamiento que incluye derivación externa a apoyo psicológico.
    - (3) Acordar un plan de acciones para aumentar la protección del niño/a lo que involucrará medidas pedagógicas y de resguardo.
  - iii) Si el maltrato además es constitutivo de delito se explica la necesidad de realizar una denuncia a la autoridad (fiscalía, policías) invitando al/la adulto/a a realizarla.

Ante la duda de si el hecho constituye o no un delito se debe realizar igualmente la denuncia a fin de que ello sea determinado por la autoridad competente. No es función del establecimiento investigar la sospecha o recopilar pruebas de vulneración grave de derechos hacia la niñez, sino que actuar oportunamente para proteger a las/os estudiantes.

Si en la evaluación se detectan otros riesgos de victimización o emocionales, se abren paralelamente los protocolos respectivos (por ejemplo ideación suicida, consumo problemático de drogas, etc.). Si no hay protocolo específico referido a ese riesgo o estado emocional, se adoptan las medidas de protección pertinentes al caso dentro del documento en que se formaliza la estrategia de intervención, en el acta de reunión del equipo, en un plazo de 24 horas realizada la entrevista con el niño o niña vulnerado.

En caso de que la **familia no se presente a la entrevista sin justificación válida** se realizarán las denuncias a Fiscalía, se solicitarán las medidas de protección y se harán las correspondientes derivaciones, según corresponda al caso de acuerdo a lo señalado en los puntos anteriores y en los mismos plazos. Luego se informará por escrito de las decisiones y



acciones realizadas al apoderado/a a través de alguna vía formal (plataforma, correo electrónico o entrevista presencial, según disponibilidad)

#### **8) Medidas de acompañamiento para la restitución de derechos y promoción de la resiliencia**

De forma posterior a las decisiones proteccionales se debe generar un plan de acompañamiento del niño o niña víctima de vulneración de derechos. Este acompañamiento debiera incluir intervenciones o actuaciones en las siguientes áreas:

- a) Apoyo individual y protección al NNA a nivel escolar, incluyendo medidas de seguimiento, resguardo, adecuaciones curriculares, etc. Este apoyo podría considerar intervenciones con grupo de pares de ser necesario, por ejemplo cuando más niños/as fueron afectados de forma indirecta con la situación, o la situación de vulneración podría afectar la convivencia escolar e inclusión del NNA en su curso.
- b) Coordinación apoyo social e intervención psicoeducativa con los/as adultos referentes que están al cuidado actual del niño o niña.
- c) Colaboración con los organismos de protección y/o intervención psicosocial que están participando del caso.

#### **9) Acuerdo, registro, seguimiento y cierre del protocolo.** Se deja registro acuerdos y plan de intervención/seguimiento, indicando responsables y plazo en que se cerrará.

El protocolo se cierra al término de la ejecución de las medidas contenidas en la estrategia de protección de acuerdo a los plazos en el documento. Dichos plazos no pueden en ningún caso superar los 6 meses desde la activación del protocolo. Se recomienda realizar una reunión de cierre de protocolo con la familia, informándose en caso de ser necesario la continuación de medidas de resguardo y cuidado a cargo del equipo de orientación, protección y convivencia de la sección respectiva.