

# Protocolos de actuación para el ABORDAJE INSTITUCIONAL DE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL Y/O VULNERACIÓN **DE DERECHOS**

Junta Nacional de Jardines Infantiles







**Protocolos de actuación para el**  
ABORDAJE INSTITUCIONAL DE SITUACIONES DE  
MALTRATO INFANTIL Y/O VULNERACIÓN  
**DE DERECHOS**

Junta Nacional de Jardines Infantiles



**PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA EL ABORDAJE INSTITUCIONAL DE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL Y/O VULNERACIÓN DE DERECHOS**

Departamento de Calidad Educativa  
Oficina de Buen Trato - Sección de Bienestar Integral

Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)



**Colaboradores**

Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica, Sección de Asesoría Técnica y Sección de Gestión Curricular del Departamento de Calidad Educativa, Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía, Subdirección de Calidad Educativa Región de Coquimbo y Región Metropolitana.

**Coordinación técnica** Magdalena Covarrubias

**Edición** Rosario Ferrer

**Diseño y diagramación** Katherine Olguín

**Dibujo de portada** León Maluenda, 4 años, jardín infantil *Los pinitos*, Reñaca

El presente protocolo fue elaborado con el aporte de los profesionales de Buen Trato de las subdirecciones de Calidad Educativa de todas las Direcciones Regionales del país.

Primera edición: enero 2021

Registro de Propiedad Intelectual: 2021-A-382

ISBN: 978-956-6013-25-9

© Junta Nacional de Jardines Infantiles

Marchant Pereira 726

Santiago de Chile

[www.junji.cl](http://www.junji.cl)

Impreso en Chile, por xxxxxxx

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la portada, puede ser reproducida, transmitida o almacenada, sea por procedimientos químicos, electrónicos o mecánicos, incluida la fotocopia, sin permiso previo y por escrito de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

## Índice

	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>08</b>
	<b>IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA</b>	<b>11</b>
	<b>OBJETIVOS</b>	<b>12</b>
	<b>PRINCIPIOS ORIENTADORES</b>	<b>13</b>
	<b>MARCO LEGISLATIVO DEL MALTRATO INFANTIL Y VULNERACIÓN DE DERECHOS</b>	<b>17</b>
	<b>EL MALTRATO INFANTIL Y LA VULNERACIÓN DE DERECHOS</b>	<b>21</b>
	<b>ROLES DE LA COMUNIDAD JUNJI EN EL ABORDAJE INSTITUCIONAL DEL MALTRATO INFANTIL Y LA VULNERACIÓN DE DERECHOS</b>	<b>28</b>
	<b>PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIÓN SEXUAL Y SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS</b>	<b>46</b>
	<i>1. Protocolo de Actuación Frente a Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales</i>	<b>46</b>
	<i>2. Protocolo de Actuación Frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos de los Párvulos</i>	<b>60</b>
	<b>ORIENTACIONES FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES Y/O FRENTE A SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS EN JARDINES INFANTILES Y SALAS CUNA VÍA TRANSFERENCIA DE FONDOS</b>	<b>69</b>
	<b>ACCIONES QUE INVOLUCRAN A MADRES, PADRES, APODERADOS O ADULTOS RESPONSABLES DE LOS PÁRVULOS FRENTE A SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS Y/O HECHOS DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES</b>	<b>72</b>

MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIDAS A NIÑAS Y NIÑOS AFECTADOS POR SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS Y POR HECHOS DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES

77

MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA IDENTIDAD DE LOS ADULTOS PRESUNTAMENTE INVOLUCRADOS EN SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS Y POR HECHOS DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES

88

TRABAJO EN REDES

91

CONCEPTOS CLAVE

96

ANEXOS

100

- Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos
- Ficha de profesionales de Buen Trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos
- Oficio de denuncia desde la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones
- Oficio comunicación de la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Tribunal de Familia
- Catastro de redes locales/regionales de protección a niñas y niños

BIBLIOGRAFÍA

117

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL O VULNERACIÓN DE DERECHOS

120

# Protocolos de actuación para el ABORDAJE INSTITUCIONAL DE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL Y/O VULNERACIÓN DE DERECHOS



## PRESENTACIÓN

La Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) tiene como misión entregar Educación Parvularia de calidad y bienestar integral a niños y niñas en ambientes bientratantes para favorecer sus procesos de aprendizaje y desarrollo pleno. Las interacciones entre todos los actores de la comunidad, y en especial entre los agentes educativos y los párvulos, deben tener como base el respeto y fundamentarse en una relación educativa que conciba a niños y niñas como sujetos de derechos y protagonistas de sus experiencias de aprendizaje.

En 1990 Chile firmó y suscribió a la *Convención Internacional de los Derechos del Niño* (CIDN), con lo que relevó el compromiso por parte del Estado de Chile con la niñez y asumió la obligación de asegurar a todos los niños, niñas y adolescentes que habitan el país los derechos y principios consagrados en dicha convención. Este compromiso se ha traducido a través de los años en grandes esfuerzos y desafíos por cambiar de manera progresiva la visión que poseen las políticas públicas respecto a la niñez, a fin de incorporar la concepción de niños y niñas como “sujetos de derecho”, para que ellos y ellas, como ciudadanos y ciudadanas, por el sólo hecho de formar parte de la sociedad, sean concebidos como personas portadoras de derechos inalienables que aseguren su nivel de vida y bienestar.

Es importante, sin embargo, relevar que aun cuando se definen políticas en resguardo de los derechos de niños y niñas y se establecen normas y mecanismos para garantizarlos, el maltrato hacia niñas y niños constituye una realidad a nivel nacional. El *Cuarto Estudio de Maltrato Infantil* realizado por UNICEF en 2012 planteó que el 71% de los niños y niñas en Chile recibe algún tipo de violencia por parte de su madre y/o padre. Asimismo, la *Encuesta*

*Longitudinal de Primera Infancia* (ELPI) de 2017 mostró que el 63,1% de los adultos cuidadores de niños y niñas de entre 5 a 8 años reconoce haber utilizado en el hogar en el último mes métodos violentos de disciplina, sean estos de tipo físico (35,5%) y/o psicológico (56,5%).

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, desde su misión y compromiso de entregar Educación Parvularia de calidad y bienestar integral a niños y niñas, releva su protección frente al maltrato infantil como un imperativo de su rol de garante de derechos. Considerando que las situaciones de maltrato infantil pueden dañar profundamente el desarrollo y la integridad de los párvulos en todas sus dimensiones, la JUNJI ha desplegado múltiples acciones y estrategias de promoción de buen trato, cuidado y resguardo que permiten prevenir su ocurrencia e intervenir de forma oportuna ante la detección de una posible vulneración de derechos. Es así como en 2009 la JUNJI elaboró una *Política Institucional de Buen Trato hacia Niños y Niñas* y creó un *Protocolo de Detección e Intervención en Situaciones de Maltrato Infantil*, los que posteriormente fueron actualizados en 2017 y 2018, respectivamente, considerando la experiencia institucional acumulada y la realidad del país frente al tema, para obtener como productos la *Política de Ambientes Bientratantes* y el *Protocolo de Abordaje Institucional de Situaciones de Maltrato Infantil*. Posteriormente, en el año 2019 surgió la necesidad de actualizar este último documento, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Educación Parvularia.

A partir de la experiencia atesorada ante la implementación de las normativas vigentes, la presente publicación actualiza el *Protocolo de Actuación Frente a Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales* y el *Protocolo de Actuación Frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos de los Párvulos*, en los cuales se describen los procedimientos de actuación ante la detección y los roles que deben desarrollar diversos actores para un abordaje pertinente y oportuno de las situaciones detectadas. Es

importante señalar que este libro se construye y enriquece con los aportes de los profesionales de Buen Trato de todas las direcciones regionales de la JUNJI, que han contribuido con información de análisis y reflexiones relevantes surgidas desde la experiencia frente a situaciones de vulneración de derechos y maltrato hacia niños y niñas de las comunidades educativas de la institución. Esta publicación también considera los aportes de diversos equipos de la Dirección Nacional de la JUNJI que, de forma colaborativa, han contribuido a la definición de contenidos y comprometido un trabajo conjunto e integrado en beneficio del bienestar de niños y niñas.

Los protocolos que aquí se presentan tienen el fin de constituir el marco de acción para todos los adultos que participan de los procesos de educación de niños y niñas y forman parte de la Junta Nacional de Jardines Infantiles: equipos educativos, familias y personal de oficinas. Todos y todas, en el rol de garantes de derechos de niños y niñas, tenemos el deber de resguardar su integralidad frente a posibles situaciones de maltrato y/o vulneración de derechos, y de actuar para ello oportuna y coordinadamente. Fortalecer el conocimiento, difusión e implementación de los protocolos en las unidades educativas y en los diversos contextos, favorecerá la protección y resguardo de niñas y niños y permitirá mejores oportunidades de aprendizaje y desarrollo en ambientes de bienestar.

**Adriana Gaete Somarriva**  
*Vicepresidenta Ejecutiva*  
 Junta Nacional de Jardines Infantiles

## IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA

<b>NOMBRE DE LA UNIDAD EDUCATIVA</b>					
<b>CÓDIGO</b>					
<b>NOMBRE DIRECTORA O ENCARGADA</b>					
<b>TIPO DE PROGRAMA Y MODALIDAD</b>					
Clásico	Administración directa			Transferencia fondos	
Alternativo	Familiar	Laboral	CECI	PMI	Comunidades indígenas
Programa educativo para la familia	Comunicacional			CASH	
Región					
Comuna					
Dirección					
Teléfono Red fija				Celular	



## OBJETIVOS

### Objetivos generales

- Determinar criterios y procedimientos a seguir en la Comunidad JUNJI para el abordaje oportuno, pertinente y coordinado *frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales* que afecten a niñas y niños que asisten a las unidades educativas de la JUNJI para resguardar su protección y bienestar.
- Determinar criterios y procedimientos a seguir en la Comunidad JUNJI para el abordaje oportuno, pertinente y coordinado *frente a situaciones de vulneración de derechos de los párvulos* que asisten a las unidades educativas de la JUNJI, para resguardar su protección y bienestar.

### Objetivos específicos

- Clarificar los conceptos básicos vinculados a la vulneración de derechos y al maltrato infantil en su definición y tipología.
- Precisar el rol de la Comunidad JUNJI y de sus diversos actores en la actuación y abordaje de situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos, considerando la responsabilidad de los funcionarios y funcionarias públicos como garantes de derechos de niñas y niños.
- Establecer los procedimientos a seguir por la Comunidad JUNJI para el abordaje oportuno y coordinado en situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos.
- Orientar respecto de un abordaje institucional que resguarde la protección de niños y niñas que presuntamente han sido víctimas de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.

## PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios que a continuación se señalan corresponden a aquellas normas, valores o ideas fundamentales que orientan las diferentes acciones y procedimientos frente a situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas, de maltrato infantil, connotación sexual y/o agresiones sexuales, que los diferentes actores de la Comunidad JUNJI<sup>1</sup> deben desarrollar para favorecer y resguardar la protección y bienestar de niñas y niños.<sup>2</sup>

### Dignidad humana

La dignidad humana es un concepto fundamental de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y se refiere a que todas las personas tienen derecho a un trato digno por el solo hecho de existir como ser humano. Considerar la dignidad humana como un principio es reconocer que el Estado tiene el deber de proteger y respetar el valor de ésta, entendiendo que es la base de una sociedad civilizada.<sup>3</sup>

En este sentido, la JUNJI como una institución del Estado debe velar porque todos los integrantes de su comunidad tengan un trato digno y respetuoso, especialmente para los niños y niñas, asegurándoles un espacio de protección y atendiendo su condición de vulnerabilidad debido a la etapa del desarrollo en la que se encuentran. Es decir, el principio de dignidad humana debe permea todos los procesos institucionales que se lleven a cabo a partir de una situación de maltrato infantil o de vulneración de derechos, resguardando que éstos sean respetuosos y bientratantes.

<sup>1</sup> Corresponde a todos los miembros que integran la JUNJI: funcionarios y funcionarias de la institución que trabajan tanto en unidades educativas como en oficinas, niños y niñas que asisten a los programas educativos de la JUNJI y sus familias o cuidadores.

<sup>2</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil*, Santiago, 2018.

<sup>3</sup> ONU, *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, París, 1948. Ver en: <http://www.un.org/es/universaldeclaration-human-rights/>.

## Interés superior de la niña y el niño

Posicionar a niñas y niños como sujetos de derecho, significa reconocerles su calidad de personas titulares de derechos y, por lo tanto, implica que niñas y niños pueden influir en la configuración de sus propias vidas, en su contexto familiar, educativo y en otras materias que les afecten, gozando de una supraprotección debido a su etapa crucial del desarrollo. Por ello, los adultos que componen la Comunidad JUNJI, es decir, funcionarias, funcionarios y familias o cuidadores, deben orientar su actuar por este principio para la plena satisfacción de los derechos de niñas y niños. Por lo tanto, cualquier decisión que tomen las personas adultas de la Comunidad JUNJI y que impacte de alguna manera en niñas y niños, principalmente en el ámbito proteccional, debe tener como foco orientador la realización de los derechos de que goza la niñez.

## Principio de bienestar

La Comunidad JUNJI deberá garantizar en todo momento la integridad física, psicológica, moral y espiritual del niño y la niña, así como el respeto de su dignidad humana. En virtud de ello, toda situación educativa u otras acciones que resguarden la protección y bienestar de niñas y niños, deben propiciar que se sientan plenamente considerados en sus necesidades e intereses y avancen paulatina y conscientemente en la identificación de aquellas situaciones que les permiten sentirse integralmente bien. Con todo, serán activos en la creación de condiciones para su propio bienestar, desarrollando sentimientos de aceptación, plenitud, confortabilidad y seguridad, que los lleven a gozar del proceso de aprender.<sup>4</sup>

## La JUNJI como institución garante de derechos de niñas y niños

La JUNJI, al ser parte del Estado, tiene el rol de garante de derechos en virtud de la *Convención Internacional de Derechos del Niño* (CIDN) ratificada en el año

<sup>4</sup> MINEDUC, *Bases Curriculares de la Educación Parvularia*, Santiago, 2018.

1990. Puesto que en su misión se releva entregar Educación Parvularia de calidad y bienestar integral a niños y niñas, debe garantizar la realización de los derechos de los párvulos que asisten a sus unidades educativas. En este ámbito, es relevante el rol fundamental de la Comunidad JUNJI tanto en la prevención del maltrato infantil, en la promoción de los buenos tratos, así como también en las acciones de abordaje cuando se detecta una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos. Finalmente, la JUNJI deberá generar las instancias y condiciones para que niñas y niños puedan realizar sus derechos en sus procesos de aprendizaje, entre ellos la participación activa en los procesos educativos y el derecho a ser oídos.

## Sensibilidad de la Comunidad JUNJI para la protección de niñas y niños

Consiste en el conjunto de capacidades de los adultos que integran la Comunidad JUNJI, que permite prestar atención e interpretar en forma adecuada las señales de niñas y niños, para ofrecer respuestas oportunas y apropiadas, facilitando sus procesos de desarrollo y aprendizaje.<sup>5</sup> Estas capacidades facilitan a los equipos educativos ser especialmente sensibles a las señales de niñas y niños y acoger cuidadosamente sus necesidades, más aún en situaciones de posible maltrato infantil o vulneración de derechos.

## Corresponsabilidad de la Comunidad JUNJI

La corresponsabilidad implica que, al tener como foco el interés superior de niñas y niños y asumir el desafío de promover su bienestar y protección, se requiere un cambio cultural de gran envergadura que sólo es posible en la medida que todas las personas que conforman la Comunidad JUNJI se hagan cargo de promoverlo desde los espacios e interacciones cotidianas, tomando consciencia de las acciones propias y de sus consecuencias principalmente en las niñas y niños. Esto implica que todos los elementos tanto del contexto

<sup>5</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles y Pontificia Universidad Católica de Chile, *Manual de video-feedback para la promoción de la sensibilidad educativa en equipos de jardines infantiles de la JUNJI*, Santiago, 2017.

como de las interacciones que en éste se dan, deben ser congruentes entre sí y estar orientados en conjunto hacia la construcción de ambientes bientratantes.

Los adultos que conforman la Comunidad JUNJI son actores estratégicos para favorecer el buen trato y colaborar coordinadamente en las diferentes acciones y procedimientos ante situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, desde sus distintos niveles de alcance institucional, movilizand todas las condiciones y recursos disponibles para que en su conjunto y de manera coherente permitan generar contextos protectores y de bienestar para niñas y niños.

## Oportunidad en el abordaje institucional del maltrato infantil o vulneración de derechos

Debido a la etapa crucial del desarrollo en que se encuentran los niños y niñas que asisten a las unidades educativas de la JUNJI y a las graves consecuencias que implica una eventual situación de maltrato infantil o vulneración de derechos para el desarrollo de los párvulos, se torna fundamental y prioritario detectarlas oportunamente, así como responder a tiempo y de manera pertinente a través de las acciones que los distintos integrantes de la Comunidad JUNJI lleven a cabo para la protección y resguardo de los derechos de niñas y niños.

Es necesario activar de manera oportuna los recursos que permitan la protección y bienestar infantil, en el entendido que en esta etapa de crecimiento el cerebro tiene la potencialidad de alcanzar su máximo desarrollo por medio del cariño, la estimulación y los cuidados que reciben de los adultos. Cuando esto no ocurre, niñas y niños se enfrentan a un importante riesgo de daño en su desarrollo físico, emocional y cognitivo.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Política de buen trato hacia niños y niñas*, Departamento Técnico-Pedagógico, Santiago, 2009.

## MARCO LEGISLATIVO DEL MALTRATO INFANTIL Y VULNERACIÓN DE DERECHOS

En el siguiente capítulo se presentan brevemente algunas consideraciones legales a tener en cuenta para el abordaje de situaciones de maltrato infantil, así como también el marco normativo tanto nacional como internacional referido al fenómeno. En particular, se incluye lo establecido en la Ley N° 21.013 que establece sanción para el maltrato físico relevante y maltrato psicológico degradante a una niña, niño o adolescente menor de dieciocho años de edad, a adultos mayores o a personas en situación de discapacidad.

### Normativas sobre maltrato infantil

Además de existir razones sociales y éticas que a todas las ciudadanas y ciudadanos los hacen responsables de la protección hacia la infancia, existe un marco jurídico que no sólo sanciona el maltrato infantil, sino que también obliga a los funcionarios y funcionarias de una institución focalizada en el bienestar infantil<sup>7</sup> a actuar frente a estos casos de manera oportuna y eficaz. La JUNJI, al ser una institución del Estado, tiene la obligación de ser garante de los derechos de niñas y niños y de asegurar espacios de cuidado y de protección hacia los párvulos. En la legislación chilena, el maltrato infantil se encuentra regulado por las siguientes leyes:

- Constitución Política de la República (Artículo 19 N°1, Artículo 6 inciso 2° y Artículo 7).

<sup>7</sup> El bienestar infantil es el resultado de contextos protectores y/o bientratantes que promueven e instauran estrategias y acciones para el pleno ejercicio de los derechos de niñas y niños. Para dar satisfacción plena a sus derechos, se requiere tanto de personas como instituciones en condición de bienestar, que sean capaces de acompañar el desarrollo infantil temprano, promoviendo en niñas y niños estados de calma, goce, seguridad y confianza en sí mismos, necesarios para generar una adecuada autoestima, autonomía progresiva, una identidad integrada y una sana convivencia con sus pares, familias y comunidad (Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Política de ambientes bientratantes*, Unidad de Promoción de Ambientes Bientratantes, Santiago, 2017).

- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (en especial, en Artículos 2 N° 2, 3, 19, 33, 34 y 36).
- Ley N° 16.618 de Menores (en especial, Artículos 15 letras a) y e), 16 bis, 30, 31, 62 y 66).
- Ley N° 20.066 de Violencia Intrafamiliar.
- Código Civil (en especial, Artículos 222, 234, 242).
- Código Penal (en especial, Libro II, Título VII, VIII y Libro III, Título I artículo 494, N° 5).
- Ley N° 20.207, que establece que la prescripción en delitos sexuales contra menores se computará desde el día en que éstos alcancen la mayoría de edad.
- Código Procesal Penal.
- Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia.
- Decreto N° 957, de 2004, del Ministerio de Justicia que aprueba normas reglamentarias necesarias para la ejecución de la Ley N° 19.968.
- Ley N° 21.013, de 2017, que establece sanción para el maltrato corporal relevante y trato degradante a una niña, niño o adolescente menor de dieciocho años de edad, a adultos mayores o a personas en situación de discapacidad.
- Ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales.
- Ley N° 21.090, que crea la Subsecretaría de la Niñez.
- Ley N° 21.067, que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez.

## Normativa internacional

### Declaración Universal de Derechos Humanos, de la ONU del año 1948:

Es el instrumento internacional de reconocimiento a los derechos humanos por excelencia, al cual han seguido una serie de otros instrumentos

vinculantes de derechos humanos que conforman un sistema universal de protección de los mismos.

A partir de los derechos humanos y su reconocimiento en diversos instrumentos internacionales, comienzan a perfilarse los derechos humanos de la infancia, por ejemplo, el Artículo 25 N° 2 de la Declaración Universal de Derechos Humanos señala que la infancia y la maternidad tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Otros instrumentos internacionales sobre derechos humanos son:

- Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales (1966).
- Pacto internacional de derechos civiles y políticos (1966).
- Declaración de derechos del niño (1959).
- Declaración de Ginebra (1924).
- Convención Americana Sobre Derechos Humanos (1969).
- Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos, de la Asamblea General de las Naciones Unidas (2005).

### Convención Internacional sobre los Derechos del Niño:

Ratificada por Chile en el año 1990, es el conjunto de normas más importante que el país ha suscrito en torno a la protección de las niñas y niños. Ésta contempla el derecho de niñas y niños a ser protegidos contra toda forma de abandono, crueldad y explotación, reafirmando la necesidad de proporcionarles cuidado y asistencias especiales por razón de su vulnerabilidad.

Así también, llama a los estados parte, a las instituciones públicas y privadas de bienestar social, a los tribunales, a las autoridades administrativas y a los órganos legislativos, a tener una consideración primordial en las medidas que se tomen, valorando siempre el interés superior de la niña y niño. Esto significa que todos los funcionarios y funcionarias de la JUNJI están llamados a velar en todo momento por la satisfacción plena de los derechos de niñas y niños ante las decisiones o actos que ejecute el Estado, con el objetivo de dar cumplimiento a la Convención, que como ya se señaló, está incorporada en la legislación vigente.

## Normativa chilena

En la legislación chilena, es la Constitución Política la que asegura en su Artículo 19 N°1 a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y síquica, siendo, por tanto, sujetos de dicha protección todos los individuos de la especie humana, cualquiera sea su edad, género, estirpe o condición.

Respecto del maltrato intrafamiliar, se aplica la Ley N° 20.066 de Violencia Intrafamiliar que establece las sanciones aplicables a dichas conductas y señala el delito de maltrato habitual, esto es, constante y reiterado de violencia síquica o física en contra de un integrante del grupo familiar. Por otra parte, todos aquellos malos tratos constitutivos de delito son abordados por el Código Penal.<sup>8</sup>

En relación con la obligación de denunciar hechos con características de maltrato infantil o cualquier otro delito, cabe destacar la Ley N° 19.968 de Tribunales de Familia como el Código Procesal Penal y el Estatuto Administrativo,<sup>9</sup> establecen la obligación para funcionarias y funcionarios públicos, directores de establecimientos educacionales públicos o privados y profesores, de denunciar estos hechos.

Por su parte, la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia plantea que será este tribunal el que abordará los hechos en los cuales aparezcan vulnerados los derechos de niñas y niños, así como también las causas relativas a maltrato infantil no constitutivas de delito.

La nueva Ley N° 21.013 sanciona el maltrato corporal relevante sin exigencia de resultado de lesión y el maltrato psicológico degradante a una niña, niño o adolescente menor de dieciocho años, a una persona adulta mayor o a una persona en situación de discapacidad. Así también, se establece la figura agravada de maltrato corporal realizado por personas con deber especial de cuidado por acción u omisión.

La Ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, tiene por propósito evitar toda consecuencia negativa que pueden 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 señalados en esta norma legal, previniendo con ello el proceso de victimización secundaria.

<sup>8</sup> Código Penal de la República de Chile, Santiago, 12 de Noviembre de 1874.

<sup>9</sup> Decreto con Fuerza de Ley 29 (DFL) que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, Artículo 61 letra k.

## EL MALTRATO INFANTIL Y LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

### Definiciones generales

A continuación, se presenta una tipología de maltrato infantil, basada en el *Protocolo de Abordaje Institucional de Maltrato Infantil* de la JUNJI de 2018, complementando las definiciones con aquellos elementos pertinentes al nivel de Educación Parvularia que se presentan en las orientaciones del MINEDUC del año 2017. **Definir los tipos de maltrato infantil que es posible detectar en las unidades educativas permite que la comunidad JUNJI tenga una visión común de los principales conceptos vinculados a este fenómeno.**

#### a) VULNERACIÓN DE DERECHOS

El concepto de “vulneración de derechos” corresponde a cualquier transgresión a los derechos de niños y niñas, establecidos en la *Convención Internacional de los Derechos del Niño* (CIDN), la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de la legislación vigente, según la Defensoría de la Niñez (2020).

Si bien vulneración de derechos y maltrato infantil son dos conceptos estrechamente relacionados, en tanto el maltrato es una forma de vulneración de los derechos de niñas y niños, para efectos de este protocolo se realiza la distinción instruida por la Superintendencia de Educación (SIE) en su circular aprobada por resolución exenta N° 860, donde se distinguen procedimientos para los hechos no constitutivos de delito (*Protocolo de Actuación Frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos*) y hechos constitutivos de delito (*Protocolo de Actuación Frente a Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales*).

## b) MALTRATO INFANTIL

En su primer protocolo institucional referido a la temática,<sup>10</sup> la JUNJI define el maltrato infantil como “cualquier acción u omisión, no accidental, por parte de los padres, madres, cuidadores o terceros que provoca daño a la salud o desarrollo psicológico de la niña o niño”. En la misma línea, el MINEDUC entiende por maltrato infantil “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, niñas y adolescentes, de manera habitual u ocasional”.<sup>11</sup>

El maltrato infantil puede ser ejecutado por acción u omisión y afectar en todas sus formas al ejercicio de los derechos y el bienestar de niños y niñas. Para Barudy el maltrato infantil transgrede las necesidades, y los derechos de los niños y las niñas, y con esto, los contenidos asociados a la filosofía de la CIDN, por lo que el maltrato infantil, por definición correspondería a “toda práctica activa o de omisión cometida por individuos, instituciones o por la sociedad en general, y toda situación que prive a niñas y niños de cuidados, de sus derechos y libertades, impidiendo su pleno desarrollo, constituyen por definición maltrato o negligencia”.<sup>12</sup>

Es preciso señalar que el maltrato infantil se puede presentar en más de una de sus formas, así como en distintas frecuencias e intensidades.

## Tipología de maltrato infantil

### 1. MALTRATO FÍSICO

Se define como la acción no accidental por parte de los padres, madres, cuidadores o terceros que provoque daño físico o sea causal de enfermedad

<sup>10</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de detección e intervención en situaciones de maltrato infantil*, Santiago, 2009.

<sup>11</sup> MINEDUC, *Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación*, Santiago, 2017. Ver en: [https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20\\_MINEDUC\\_Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso Estupro.pdf](https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20_MINEDUC_Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso%20Estupro.pdf).

<sup>12</sup> Jorge Barudy, *Maltrato infantil. Ecología social: prevención y reparación*, Galdoc, Santiago, 2000.

en la niña o niño, o lo ponga en grave riesgo de padecerla. La aflicción de daño físico y dolor puede tener distintos propósitos, incluso aquellos validados socialmente como corregir o controlar la conducta de la niña o niño. Por lo tanto, conductas constitutivas de maltrato físico son el castigo corporal, incluyendo golpes, palmadas, tirones de pelo, empujones, azotes, zamarrones, pellizcos u otras medidas que causen dolor o sufrimiento físico.<sup>13</sup>

Es posible distinguir dos tipos de maltrato físico que constituyen delito, los cuales deben ser abordados de acuerdo con el *Protocolo de Actuación Frente a Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales*:

- **Maltrato físico con lesiones:** Se refiere a cualquier acción no accidental por parte de padres, madres, cuidadores o terceros que provoque daño físico observable (lesiones) en la niña o niño.
- **Maltrato físico relevante:** Corresponde a cualquier acción física no accidental por parte de los padres, madres, cuidadores o terceros, que se ejerce de manera violenta, no justificada, desproporcionada e inesperada, que no ocasiona una lesión física en la niña o niño y donde la única explicación es el ejercicio abusivo de poder y la pérdida de control por parte del adulto.

Por otro lado, existe una tercera clasificación en esta tipología de maltrato que no tiene carácter de delito, por lo cual debe ser abordada a partir de los procedimientos establecidos en el *Protocolo de Actuación Frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos de los Párvulos*:

- **Maltrato físico no relevante:** Corresponde a cualquier acción física no accidental por parte de los padres, madres, cuidadores o terceros, sin mayor notoriedad o magnitud y que no ocasiona una lesión física en la niña o niño. Un ejemplo de este tipo de maltrato puede ser cuando se toma de manera brusca la mano de una niña o niño para que se incorpore a alguna experiencia pedagógica.

<sup>13</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de detección e intervención*, op., cit. MINEDUC, *Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación*, Santiago, 2017. Visto en: [https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20\\_MINEDUC\\_Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso Estupro.pdf](https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20_MINEDUC_Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso Estupro.pdf).

## 2. MALTRATO SICOLÓGICO

La clasificación institucional aúna, bajo el concepto de maltrato psicológico, múltiples manifestaciones de maltrato que menoscaban el bienestar sicoemocional de los párvulos, entre las que es posible encontrar el abandono emocional, el maltrato emocional o psicológico y la exposición a la violencia intrafamiliar (VIF).

El maltrato psicológico, por definición, consiste en la hostilidad hacia la niña o niño manifestada por ofensas verbales, descalificaciones, críticas constantes, humillaciones, ridiculizaciones realizadas en privado o en público, rechazo emocional y afectivo. También se incluye ser testigo de violencia, discriminación sufrida en razón de raza, género, características físicas y capacidad mental, entre otros. Algunos ejemplos son el lenguaje con groserías o que menoscabe a la niña o niño, cualquier forma de burla, humillación pública o privada, incluyendo amenazas de castigo físico, cualquier forma destinada a aterrorizar o aislar a una niña o niño, sanciones o castigos que impliquen el retiro de alimentos, descanso o prohibición de acceso a servicios higiénicos o encuentros con su familia, etc.<sup>14</sup> En este sentido, también constituye una forma de maltrato psicológico la falta persistente de respuesta a las señales de los niños y niñas, entre las que es posible encontrar expresiones emocionales y conductas que los párvulos despliegan en la búsqueda de proximidad y contacto afectivo, entre lo que es posible incluir la falta de iniciativa de interacción y contacto por parte de la figura adulta estable, incurriendo con esto en un abandono emocional de niños y niñas.<sup>15</sup>

La clasificación institucional realiza la siguiente distinción en referencia a si este tipo de maltrato presuntamente ejercido es o no constitutivo de delito:

- **Maltrato psicológico degradante:** Este tipo de maltrato se caracteriza por un trato cruel, degradante y humillante que afecta gravemente la

<sup>14</sup> Íbid.

<sup>15</sup> MINEDUC, *Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un protocolo de actuación*, Santiago, 2017. Ver en: [https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20\\_MINEDUC\\_Cartilla-Maltrato-abuso-AcosoEstupro.pdf](https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20_MINEDUC_Cartilla-Maltrato-abuso-AcosoEstupro.pdf).

integridad síquica del niño o niña y su dignidad humana, bastando con una acción única de estas características para constituir un delito. Por tratarse de un tipo de maltrato constitutivo de delito, los casos que se detecten deberán ser abordados de acuerdo con los procedimientos establecidos en el *Protocolo de Actuación Frente a Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales*.

- **Maltrato psicológico no degradante:** Es aquel que se manifiesta por medio de ofensas verbales, descalificaciones, críticas constantes, humillaciones, ridiculizaciones realizadas en privado o en público, rechazo emocional y afectivo y/o discriminación que no producen como efecto en las víctimas sentimientos de terror y de inferioridad, capaces de humillarles, de envilecerles<sup>16</sup> y de quebrantar en su caso su resistencia física y moral. Las situaciones que se detecten a partir de esta tipología de maltrato, al no constituir delito, deberán ser abordadas por medio de los procedimientos establecidos en el *Protocolo de Actuación Frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos de los párvulos*.

## 3. NEGLIGENCIA

Se refiere a situaciones en que los padres, madres, cuidadores o terceros, estando en condiciones de hacerlo, no brindan el cuidado y la protección que niñas y niños necesitan para su desarrollo.<sup>17</sup> La negligencia se manifiesta en el descuido en diversos ámbitos como son la alimentación, la estimulación, la educación, la recreación, la salud y la higiene, entre otras. En este sentido, existe negligencia cuando los responsables del cuidado y educación de los niños y niñas no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas. Las situaciones asociadas a negligencia que se detecten deberán ser abordadas por medio de los procedimientos establecidos en el *Protocolo de Actuación Frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos de los párvulos*.

<sup>16</sup> Trato vejatorio o vil es aquel trato hacia la persona que lo pone en una posición de un ser despreciable, indigno e infame.

<sup>17</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de detección e intervención*, op., cit.

## 4. AGRESIÓN SEXUAL

La clasificación institucional ha optado por la utilización del concepto de agresión sexual, desde el entendido que, si bien la literatura especializada utiliza como sinónimo el concepto de abuso sexual, este último corresponde a un tipo jurídico específico, por lo que se recurre al concepto que da mayor amplitud a las múltiples formas de vulneración que pueden ser víctimas los párvulos en la esfera de su sexualidad.

Las agresiones sexuales corresponden a cualquier tipo de actividad sexual con una niña o niño, en la cual el agresor o agresora está en una posición de poder y utiliza la seducción, el chantaje, las amenazas y/o la manipulación, para obligar a la niña o niño a realizar actos de carácter sexual que no es capaz de comprender ni detener, tales como insinuaciones, caricias, exhibicionismo, voyeurismo, masturbación, sexo oral, penetración oral, anal o vaginal, exposición a material pornográfico, explotación y comercio sexual infantil, el abuso sexual, la violación, etc.<sup>18</sup> Este tipo de maltrato infantil se caracteriza por la utilización del niño o niña como un objeto sexual en la relación de desigualdad y asimetría antes descrita.

Todas las formas de agresiones sexuales son hechos que tienen carácter de delito por lo que deben ser abordadas a partir de los procedimientos establecidos en el *Protocolo de Actuación Frente a Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales*.

- **Detección de situaciones**

Es preciso señalar que los hechos de maltrato infantil o vulneración de derechos pueden ser detectados a partir de:

1. El relato de una niña o niño.
2. El relato o información de terceros (familias o cuidadores, funcionarios y funcionarias, vecinos, organismos de la red, medios de comunicación y redes sociales, anónimos, entre otros).
3. La observación de indicadores físicos en la niña o niño.

<sup>18</sup> Ibid.

4. La observación de indicadores psicológicos y comportamentales en el niño o niña.
5. La observación de indicadores comportamentales en las familias o cuidadores del niño o niña.

- **Contextos de ocurrencia**

Los posibles contextos donde pueden ocurrir situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas, maltrato infantil, connotación sexual y/o agresiones sexuales son los siguientes:

- a) **Contexto intrafamiliar:** Se refiere a aquellas situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos donde el presunto maltratador o maltratadora es una persona que pertenece a la familia o bien donde la situación de maltrato infantil ocurre en el ámbito familiar de los niños y niñas.
- b) **Contexto intrajardín:** Corresponde a aquellas situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos que ocurren dentro de las unidades educativas, donde quien ejerce el presunto maltrato es un funcionario, funcionaria o bien un tercero que se encuentra realizando labores dentro del establecimiento educativo.
- c) **Otros contextos:** Considera aquellas situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos donde quien ejerce el maltrato no pertenece a la familia y no ocurre en el contexto intrajardín; por ejemplo, por parte de algún transportista escolar, vecino o algún conocido de la familia.
- d) **Contexto indeterminado:** Corresponde a aquellas situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos donde no existen antecedentes claros que indiquen el contexto donde ocurrió la situación detectada.



## ROLES DE LA COMUNIDAD JUNJI EN EL ABORDAJE INSTITUCIONAL DEL MALTRATO INFANTIL Y LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

Todas las personas adultas que conforman la Comunidad JUNJI tienen el rol de garantes de derechos de niñas y niños, por lo que es crucial que la totalidad de los funcionarios y funcionarias de la institución conozcan los protocolos que se presentan en este libro. Los roles que se definen en este apartado otorgan responsabilidades estratégicas en la tarea de interrumpir el maltrato y otorgar protección y bienestar a niñas y niños. A la vez, cualquier funcionario o funcionaria de la institución que tome conocimiento de una situación de posible maltrato infantil o vulneración de derechos, debe informar a quien corresponda de forma inmediata de acuerdo con lo establecido en los protocolos de actuación.

### Roles de la Dirección Nacional

#### Rol del Departamento de Calidad Educativa

Le compete el rol de facilitar y liderar las coordinaciones internas para el abordaje de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos. Al director o directora del Departamento de Calidad Educativa, en coordinación con el encargado o encargada de la Sección de Bienestar Integral y los profesionales de la Oficina de Buen Trato de la Dirección Nacional (DIRNAC), le corresponde asesorar al Vicepresidente/a Ejecutivo/a y a otros actores institucionales en materias relativas al abordaje institucional de dichas situaciones y en lo concerniente al ámbito de protección de niños y niñas, cautelando que las acciones de intervención se realicen de forma oportuna y pertinente, gestionando los apoyos y derivaciones desde Dirección Nacional en el abordaje de dichas situaciones.

Desde las diversas secciones y roles que componen el Departamento de Calidad Educativa se debe favorecer un trabajo conjunto y coordinado que permita articular los procesos y acciones de las Subdirecciones de Calidad

Educativa que se vinculen con el abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos y el acompañamiento a las unidades educativas posterior a estas situaciones.

- **Rol de la Oficina de Buen Trato**

Tiene el rol de asesorar a los diversos actores institucionales en el abordaje de situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos que ocurran tanto al interior de las unidades educativas de la JUNJI, como en contextos intrafamiliares u otros, cautelando que la intervención se realice de forma oportuna y pertinente. Por otro lado, deberá liderar la coordinación y el trabajo colaborativo con los departamentos y/o unidades de Dirección Nacional que correspondan para el abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.

A su vez, deberá asesorar técnicamente a los profesionales de Buen Trato de las Subdirecciones de Calidad Educativa en el abordaje oportuno y pertinente del maltrato infantil o vulneración de derechos de niñas y niños, en aquellas situaciones que sean requeridas por las direcciones regionales o bien cuando se considere pertinente realizar dicha asesoría, propendiendo a la interrupción de estas situaciones.

Asimismo, deberá generar sistematizaciones y estadísticas de las situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos detectadas en las unidades educativas y reportadas por los profesionales de Buen Trato regionales. Por último, se coordinará con otras instituciones vinculadas a la protección de la infancia con la finalidad de facilitar la coordinación que permita interrumpir las situaciones de maltrato y favorecer procesos de reparación del maltrato infantil y restitución de los derechos de niñas y niños.

## Rol del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica

El Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica tiene el rol de asesorar jurídica y administrativamente al Vicepresidente/a Ejecutivo/a en el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos que ocurran tanto al interior de los programas educativos de la JUNJI como en contextos intrafamiliares u otros.

También podrá asesorar en materias jurídicas y/o administrativas, en caso de ser necesario, a los Directores Regionales respecto del abordaje de casos de maltrato infantil o vulneración de derechos.

Así también, deberá asesorar a las Subdirecciones de Fiscalía y Asesoría Jurídica regionales en materias relacionadas con la intervención y protección en situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.

Además, la sección de juicios y litigación refrendará aquellos escritos que se hayan elaborado desde las Subdirecciones de Asesoría Jurídica que den origen a una medida de protección en situaciones de presunto carácter de delito, con el fin de conciliar las estrategias judiciales en la defensa de los niños y niñas sujetos de protección.

## Rol del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas

Tiene el rol de diseñar de manera coordinada y sistemática, en conjunto con el Departamento de Calidad Educativa, planes para la formación, capacitación y desarrollo de competencias promotoras de buen trato tanto hacia niños y niñas como hacia los adultos de la comunidad educativa y profesionales de las Subdirecciones de Calidad Educativa, que permitan facilitar y promover el abordaje no violento de conflictos y generen ambientes bientratantes en la JUNJI.

- **Rol de la Oficina de Clima Laboral**

Tiene la responsabilidad de generar orientaciones técnicas que permitan delimitar, facilitar y respaldar el trabajo de los equipos regionales de Clima Laboral como también asesorar al director o directora del Departamento

de Gestión y Desarrollo de Personas en lo concerniente al ámbito de los cuidados de la salud mental de funcionarios y funcionarias presuntamente involucrados en situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos de niños y niñas, así como también a la mantención y restitución de ambientes bientratantes de las comunidades educativas.

## Rol del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía

Tiene la responsabilidad de asesorar al Vicepresidente/a Ejecutivo/a en conjunto con el Departamento de Calidad Educativa y el Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica frente al manejo comunicacional de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos que tomen relevancia mediática. A la vez, deberá asesorar a sus contrapartes regionales en el manejo comunicacional frente a situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos. Para ello, deberá cautelar la protección de niños y niñas en los medios de comunicación, ya que al dar a conocer las situaciones existe riesgo de sobreexponer a los párvulos, lo cual podría afectar su dignidad y salud mental, revictimizándolos. Así también, a nivel comunicacional, deberá resguardar que la institución enfrente asertivamente las situaciones acaecidas, haciéndose cargo de éstas y resguardando en todo momento la identidad de niñas, niños, sus familias o cuidadores y también de aquellos funcionarios y funcionarias presuntamente involucrados sobre quienes no se haya comprobado una responsabilidad en los hechos.

- **Rol del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)**

Ante la toma de conocimiento de una situación de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos, es rol del SIAC de Dirección Nacional, comunicar esta situación a la oficina de SIAC de la región correspondiente según el lugar de emplazamiento de la unidad educativa, para asesorar y coordinar las acciones a implementar. A su vez, corresponde a esta unidad comunicar oportunamente la situación a la encargada de la sección de Bienestar Integral y a la Oficina de Buen Trato del Departamento de Calidad Educativa de DIRNAC, a fin de que ésta coordine con su contraparte regional la actuación ante la situación de acuerdo con los procedimientos institucionales establecidos para ello.

## Roles de las Direcciones Regionales

### Rol del director/a regional

Como la máxima autoridad de la institución en cada región, debe velar porque los principios y procedimientos que se establecen en el presente protocolo sean llevados a cabo por los diferentes integrantes de la Comunidad JUNJI que lidera. Para ello, deberá disponer de manera oportuna de todos los recursos institucionales regionales necesarios para el abordaje coordinado y pertinente ante situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.

Es responsable de resguardar la realización oportuna de la denuncia en los casos de presunto maltrato infantil con carácter de delito, cuando las familias o cuidadores de los niños o niñas y/o la directora o encargada de la unidad educativa, o quien la subrogue, no la haya efectuado. Asimismo, deberá resguardar la realización oportuna de las solicitudes a los Tribunales de Justicia de las medidas cautelares o de protección en favor de niñas y niños cuando sea necesario.

En las situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos en el contexto intrajardín, debe liderar los procesos institucionales internos, de manera de asegurar la corresponsabilidad, oportunidad y coordinación de las acciones de las diferentes unidades y subdirecciones de la región, velando siempre por el interés superior de la niña y el niño. Particularmente, deberá dictaminar las medidas administrativas inmediatas para resguardar el bienestar del niño o la niña presuntamente maltratado y eventualmente del grupo de párvulos, y/o instruir oportunamente los procesos disciplinarios que correspondan para que se establezcan las eventuales responsabilidades administrativas.

Por último, en aquellas situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos que adquieran connotación pública tiene la función de representar a la institución en los medios de comunicación. Para ello deberá contar con la asesoría de los profesionales de Buen Trato y la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, quienes la llevarán a cabo a través de los medios que la región determine. En caso de que el director o directora regional no se encuentre en la institución, podrá dar respuesta quien lo subrogue.

## Rol de la Subdirección de Calidad Educativa

Debido a su rol de orientación técnica y contacto cotidiano con las unidades educativas, esta subdirección tiene un papel fundamental tanto en la prevención del maltrato infantil como en la promoción de los ambientes bientratantes y el abordaje de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos hacia niñas y niños. En este sentido, los profesionales de esta subdirección deberán favorecer la sensibilización de equipos educativos en relación con el maltrato infantil o vulneración de derechos desde su rol de coordinación y colaboración en la subdirección para el desarrollo de acciones de prevención y promoción del buen trato.

La Subdirectora de Calidad Educativa deberá resguardar un trabajo articulado y colaborativo entre los diversos profesionales y equipos que componen esta subdirección. Desde el contexto de lo técnico pedagógico, la subdirectora deberá cautelar que desde la asesoría se releven acciones para la prevención del maltrato y la promoción del buen trato. En este sentido, le corresponderá realizar seguimiento al trabajo articulado que se desarrolle en el marco del abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, organizando la gestión entre los diversos equipos que componen la subdirección en los procesos de intervención. Por último, deberá apoyar a los profesionales de Buen Trato en aquellas acciones de gestión de casos en los que se requiera coordinación con otros equipos de la Dirección Regional.

- **Rol de los asesores técnicos**

Tienen el rol de realizar acompañamiento técnico a la directora o encargada y al equipo educativo de las unidades educativas, resguardando que la gestión educativa que se desarrolla para favorecer los aprendizajes de niños y niñas se despliegue en contextos de bienestar integral. Tal como se señala en las Orientaciones para la coordinación entre los equipos técnicos territoriales y de buen trato de las subdirecciones de Calidad Educativa (2020), los asesores técnicos tienen el rol de favorecer un adecuado abordaje institucional de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos por medio del desarrollo de acciones de coordinación con los profesionales de Buen Trato regional, a fin de que el trabajo conjunto

y coordinado permita articular los procesos y acciones desde los equipos que componen las Subdirecciones de Calidad Educativa. A su vez, deberán apoyar a las comunidades educativas de la JUNJI en aquellas situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos donde sea requerido el Plan integrado para el acompañamiento a la comunidad educativa en situaciones de maltrato infantil.<sup>19</sup>

Los asesores técnicos, en colaboración con los profesionales de Buen Trato y los equipos de las unidades educativas, también tendrán el rol de apoyar en el desarrollo de estrategias de seguimiento y apoyo a las familias de niñas y niños de los programas educativos de la JUNJI, que hayan sido víctimas de maltrato infantil o vulneración de derechos. Por otro lado, en contextos de asesoría técnica, los asesores brindarán información relevante de las acciones de seguimiento de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos a los profesionales de Buen Trato, otorgando aquellos antecedentes de la situación actual de niños y niñas que conozcan en la unidad educativa.<sup>20</sup>

A nivel regional, en coordinación con los profesionales de Buen Trato, deberán favorecer y fortalecer el incremento de competencias de directoras y encargadas de las unidades educativas para la articulación con las redes vinculadas a la protección de niñas y niños, que permitan, por una parte, generar repuestas oportunas frente a casos de maltrato infantil o vulneración de derechos y, por otra, conocer e intercambiar estrategias de prevención del maltrato infantil y promoción de buenos tratos a la niñez.

También tendrán el rol de fortalecer las competencias técnicas y de liderazgo de las directoras o encargadas de las unidades educativas para, a partir de la gestión territorial y local, favorecer la articulación con las redes vinculadas a la protección de niñas y niños, que permitan generar repuestas oportunas frente a casos de maltrato infantil o vulneración de derechos.

A su vez, en aquellas situaciones donde a los equipos educativos se les dificulte abordar y/o acompañar manifestaciones del desarrollo infantil temprano de niñas y niños, y que no sean consecuencia de una situación

<sup>19</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Orientaciones para la coordinación entre los equipos técnicos territoriales y de buen trato de las subdirecciones de Calidad Educativa*, Departamento de Calidad Educativa, Santiago, 2020.

<sup>20</sup> Op. cit.

de maltrato infantil, los asesores técnicos deberán realizar asesoría y acompañamiento a los equipos educativos para favorecer y fortalecer las competencias técnicas relacionadas con el acompañamiento respetuoso de situaciones como pataletas o mordeduras. Para ello, los asesores técnicos podrán contar con la orientación de los profesionales de Buen Trato. En caso de que estas manifestaciones tengan relación con maltrato infantil o vulneración de derechos, requerirán un abordaje coordinado con los profesionales de Buen Trato regional.

- **Rol de los profesionales de Buen Trato**

Tienen el rol de liderar y coordinar las acciones y procedimientos que se lleven a cabo para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, interviniendo en las comunidades educativas con un enfoque sicosociojurídico<sup>21</sup> y educativo. Para ello, dichos profesionales tendrán el rol de liderar la coordinación y el trabajo colaborativo con las otras subdirecciones y equipos de la Dirección Regional y dentro de la propia Subdirección de Calidad Educativa cuando corresponda para el abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos. Al desarrollar acciones de abordaje de casos, dichos profesionales deberán cautelar que las intervenciones se desarrollen desde una mirada preventiva, es decir, sensibilizando en todo momento a la Comunidad JUNJI respecto de las posibles consecuencias derivadas del maltrato infantil y realizando promoción de los buenos tratos y los derechos de infancia.

Así también, compete a estos profesionales asesorar técnicamente al director o directora regional y a las demás subdirecciones y unidades, así como a los equipos de las unidades educativas respecto del abordaje institucional frente a situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos y de las gestiones necesarias a realizar para proteger a niñas y niños, las que se llevarán a cabo a través de los medios que la región determine para estos fines.

Los profesionales de Buen Trato deberán mantener informado al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa acerca de las gestiones realizadas a partir de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, resguardando la información sensible relativa a la intimidad de niños, niñas y sus familias o cuidadores.

<sup>21</sup> Ver en apartado “Conceptos clave”.

En cada una de las acciones a realizar en el marco del abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, los profesionales de Buen Trato deberán realizar las acciones necesarias para contener emocionalmente a las familias o cuidadores del niño o niña afectado. A la vez, dichos profesionales deberán otorgar asesoría a familias o cuidadores y a los equipos educativos respecto del acompañamiento y contención emocional<sup>22</sup> de los párvulos.

Los profesionales de Buen Trato regional deberán mantener un registro actualizado de todas aquellas acciones que emprendan para el abordaje de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos con los diversos actores de la Comunidad JUNJI, con las redes vinculadas a la protección de la infancia u otros, en la “Ficha de profesionales de Buen Trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, además de adjuntar toda la documentación de respaldo disponible.

Por otro lado, los profesionales de Buen Trato deberán derivar oportunamente a niñas, niños y familias o cuidadores a las redes relacionadas con la protección de niños y niñas y/o salud mental. Para ello, deberán favorecer la articulación de dichas redes a fin de generar respuestas oportunas frente a casos de maltrato infantil o vulneración de derechos y conocer e intercambiar estrategias de prevención del maltrato infantil y promoción de buenos tratos a la niñez. También apoyarán a las directoras o encargadas en la gestión territorial, favoreciendo la articulación de las unidades educativas con las redes locales.

En las situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos de las unidades educativas de administración directa de la JUNJI que ingresen a través de SIAC, los profesionales de Buen Trato tienen la responsabilidad de realizar las acciones y gestiones para el abordaje pertinente y oportuno de la situación, de acuerdo con los procedimientos establecidos. A su vez, deberán proponer una respuesta de reclamo al director o directora regional para que la autoridad a través del SIAC dé respuesta al usuario. Por su parte, en aquellas situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de

<sup>22</sup> Ver en apartado “Conceptos clave”.

derechos ocurridas en jardines infantiles Vía Transferencia de Fondos que ingresen a través del SIAC, el rol de los profesionales de Buen Trato es orientar técnicamente al organismo sostenedor, realizando un seguimiento de las acciones orientadas.

Por otro lado, los profesionales de Buen Trato deberán informar a la Oficina de Buen Trato del Departamento de Calidad Educativa de Dirección Nacional las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos de acuerdo con lo establecido en los procedimientos, dando a conocer las situaciones de carácter complejo<sup>23</sup> de manera oportuna y registrando la totalidad de casos en el instrumento que se encuentre vigente.

## **Rol de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica**

Esta subdirección debe asesorar al director o directora regional, a los profesionales de Buen Trato y a las unidades educativas sobre materias jurídicas relativas a legislación de infancia y protección, particularmente en situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.

En las situaciones de presunto maltrato infantil constitutivas de delito, que sean informadas por la encargada de una unidad educativa del programa educativo alternativo de atención al párvulo, programa educativo para la familia y/o programa transitorio, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica debe redactar de manera oportuna un documento para la realización de la denuncia a los organismos competentes. Asimismo, en aquellas situaciones detectadas en los jardines infantiles clásicos en los que la directora, encargada o quien la subroge solicite a la dirección regional un apoyo en la realización de la denuncia, también compete a esta subdirección la redacción y preparación del documento para ser presentado a los organismos competentes.

A la vez, en caso de que el análisis realizado en conjunto con los profesionales de Buen Trato determine la necesidad de solicitar una medida de protección en favor del niño o la niña a Tribunales de Familia, será responsabilidad de esta subdirección redactar y presentar dichas solicitudes en las situaciones de las unidades educativas del programa educativo alternativo de atención

<sup>23</sup> Ver “Conceptos clave”.

al párvulo, programa educativo para la familia y/o programa transitorio y en aquellas situaciones detectadas en los jardines infantiles clásicos en los que la directora, encargada o quien la subrogue solicite el apoyo de dirección regional para la realización de esta gestión.

En aquellas solicitudes de medidas de protección que sean presentadas por la directora o encargada de los jardines infantiles clásicos, quien le subrogue o quien designe, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica deberá realizar las gestiones para que la institución se haga parte de dicha medida. Sin perjuicio de la gestión realizada, ésta debe ser informada a la Sección de Juicio de la Dirección Nacional y registrarse la diligencia en la planilla creada para tal efecto. También se deberán refrendar las solicitudes de medidas de protección derivadas de situaciones con presunto carácter de delito. Una vez que esta gestión ha sido realizada y también aquellas situaciones en las que la dirección regional ha realizado las solicitudes de medidas de protección, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica deberá comparecer a las audiencias de Tribunales de Familias, pudiendo, idealmente, ser acompañado por un profesional de Buen Trato.

También será responsabilidad de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica realizar seguimiento a las causas en materia proteccional y penal relativas a una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, informando a los profesionales de Buen Trato de forma periódica y oportuna el estado de la tramitación de los casos y las resoluciones asociadas a dichas presentaciones.

En aquellas situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos ocurridas en el contexto intrajardín, la Subdirección de Asesoría Jurídica deberá asesorar y orientar al fiscal del proceso disciplinario respecto de las distintas instancias de este proceso. Dentro de estas orientaciones es relevante asegurar que el fiscal notifique, idealmente en forma presencial, a la funcionaria o funcionario presuntamente involucrado en la situación de maltrato infantil sobre el inicio del proceso disciplinario y sobre la eventual suspensión de sus funciones. Al momento de encontrarse totalmente tramitado el proceso disciplinario, será esta subdirección la que, en acuerdo con la funcionaria o funcionario implicado, prepare una notificación escrita para que la directora o director regional comunique formalmente a la directora o encargada del programa educativo, el cierre y resultado del proceso,

enviando a su vez copia de dicha notificación al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa y los profesionales de Buen Trato. Cabe destacar que la Subdirección de Asesoría Jurídica y los profesionales de Buen Trato deben mantener una coordinación sistemática, que resguarde la retroalimentación de los procesos administrativos y judiciales en curso, informando sobre el estado de tramitación de los procesos disciplinarios.

Por último, en caso de ser necesario, esta subdirección a requerimiento de los profesionales de Buen Trato participará en entrevistas de orientación con equipos educativos y/o familias o cuidadores.

## Rol de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

- **Rol del equipo de Clima Laboral**

Los profesionales de Clima Laboral tienen el rol de realizar un acompañamiento oportuno a los equipos educativos cuando ocurra una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos donde el presunto responsable es un funcionario o funcionaria de la unidad educativa. Para ello, una vez que tomen conocimiento de una situación con dichas características deberán realizar el acompañamiento correspondiente, abordar las problemáticas surgidas en los funcionarios y funcionarias y/o el equipo educativo y brindar contención emocional a quienes lo requieran. A su vez, los profesionales de Clima Laboral se deberán coordinar con los profesionales de Buen Trato regional para definir un abordaje articulado y coherente en la comunidad educativa.

Dicho acompañamiento deberá considerar la realización de un diagnóstico de la situación sicosocial de los miembros del equipo educativo, identificando la existencia de conflictos entre los funcionarios y funcionarias, teniendo en consideración la cultura organizacional de la unidad educativa y visibilizando la existencia de otros factores que puedan complejizar la intervención. Para ello, será relevante que los profesionales de Clima Laboral se coordinen con la directora o encargada de la unidad educativa, o con quien la subrogue, para brindarle asesoría y orientación para el afrontamiento de las posibles consecuencias en el equipo educativo de la situación de

maltrato infantil o vulneración de derechos presuntamente ocurrida al interior de la unidad educativa. Específicamente, podrán contribuir a la gestión de conflictos subyacentes al caso, por ejemplo, colaborando en la identificación de nudos críticos en las dinámicas internas del equipo de la unidad educativa, posibles conflictos colaterales a la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, entre otros. A su vez, además de entregar contención emocional a la directora o encargada de la unidad educativa, podrán entregarle herramientas que le permitan contener emocionalmente a los funcionarios y funcionarias y abordar los conflictos relacionados con la temática que se presenten en la unidad educativa. Así también, podrán apoyar a la directora o encargada de la unidad educativa en la derivación a atención especializada de salud mental, en los casos que algún funcionario o funcionaria lo requiera.

Así también, ante algunas situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos surgidos en el contexto externo a la unidad educativa que hayan afectado significativamente a la comunidad educativa, los profesionales de Clima Laboral realizarán un acompañamiento a los funcionarios y funcionarias, de acuerdo con las estrategias definidas en la coordinación y articulación con los profesionales de Buen Trato regional.

Uno de los roles más relevantes de los profesionales de Clima Laboral es generar un espacio de contención, de apoyo social y orientación al funcionario o funcionaria presuntamente involucrado en una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, por medio de una única entrevista individual, orientando, en la situación que así lo requiera, la solicitud de apoyo a un especialista de salud mental recomendando asistir al organismo administrador de la Ley N° 16.744 (ACHS).<sup>24</sup>

Ante la decisión de la autoridad regional de iniciar un proceso disciplinario por una causa de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos donde se encuentre presuntamente involucrado un funcionario o funcionaria, le corresponderá a los profesionales de Clima Laboral entregar información general relativa al proceso, sus etapas y plazos

<sup>24</sup> La Ley N° 16.744 asegura que los trabajadores o trabajadoras dependientes, tanto del sector privado como del sector público, y los trabajadores independientes que coticen, estarán protegidos por el seguro contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

asociados a dicho funcionario o funcionaria y al equipo educativo, en caso de que corresponda.

En caso de que un funcionario o funcionaria, producto de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos hacia un párvulo en el contexto intrajardín, sea trasladado o suspendido de sus funciones, el subdirector de Gestión y Desarrollo de Personas, el encargado de Personal y los profesionales de Clima Laboral se coordinarán para comunicar las medidas al funcionario o funcionaria involucrado. En estos casos, es rol de los profesionales de Clima Laboral realizar el acompañamiento al funcionario o funcionaria durante el período que dure la suspensión, a través de, al menos, una entrevista mensual preferentemente presencial, para monitorear su estado de salud mental, además de atender otras posibles necesidades relacionadas con la gestión institucional.

Cuando la suspensión del funcionario o funcionaria haya superado los tres meses de duración, es responsabilidad de los profesionales de Clima Laboral informar al funcionario o funcionaria acerca de la activación del procedimiento de Reincorporación Asistida Funcionaria (RAF), por el cual se establecen las acciones centrales a llevar a cabo al momento del retorno a sus labores luego de una suspensión (Ver Rex 350 del 14.07.2018).

- **Rol de la Unidad de Personal**

El rol principal de esta unidad es poner a disposición la información actualizada en cuanto a feriados legales, permisos administrativos, condición contractual, datos relevantes de la hoja de vida, que sean de interés del funcionario o funcionaria presuntamente involucrado en una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos. Además, es de su responsabilidad realizar las gestiones de traslado o suspensión, cuando así haya sido determinado, realizando las acciones pertinentes a su campo de acción.

Por otra parte, al término de la suspensión del funcionario o funcionaria, la Unidad de Personal en conjunto con los profesionales de Clima Laboral, en lo posible con la participación o los insumos entregados por la Subdirección de Calidad Educativa, analizarán cuál establecimiento es más recomendable para reincorporar al funcionario suspendido.

## Rol de la Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía

A la Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía le compete cautelar un adecuado manejo comunicacional en redes sociales y medios de comunicación en relación al maltrato infantil y vulneración de derechos. Toda información relacionada con el abordaje institucional de maltrato infantil o vulneración de derechos debe ser coordinada con el director o directora regional, con la asesoría de los profesionales de Buen Trato, el subdirector de Calidad Educativa y la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica. Se deberá resguardar en todo momento la dignidad de las personas involucradas. Además, se deberá velar por la utilización de los canales formales de comunicación para el adecuado abordaje de la situación.

En las situaciones de connotación pública que afectan a niñas o niños atendidos por la JUNJI, la Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía, al entregar información, debe velar ante todo por el bienestar e interés superior de la niña o niño, resguardando su identidad y la de su familia o cuidadores, cautelando que no se otorguen detalles de la situación que pudieran exponer la intimidad del párvulo. Además, debe resguardar la identidad de los funcionarios y funcionarias de la JUNJI presuntamente involucrados en una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos.

Así también, es necesario precisar que en caso de que se requiera entregar información a los medios de comunicación y/o redes sociales sobre una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos y cuando el director regional o quien lo subrogue se encuentre ausente, esta subdirección deberá indicar que no se encuentra la autoridad pertinente para realizar declaraciones. Por último, en aquellas situaciones en que se mencionen o comenten a través de redes sociales situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos hacia párvulos atendidos por la JUNJI, esta subdirección, además de informar de forma inmediata a los profesionales de Buen Trato, tendrá la función de clarificar en la misma red social a los usuarios y usuarias respecto de los canales formales con que cuenta la institución para informar este tipo de situaciones, resguardando la identidad e intimidad de los niños y niñas y/o la identidad del adulto presuntamente responsable del maltrato infantil o vulneración de derechos.

### • Rol del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

Cuando un funcionario de SIAC tome conocimiento de alguna situación de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos de algún párvulo de las unidades educativas de administración directa de la JUNJI, el encargado o encargada de SIAC debe remitir los antecedentes a los profesionales de Buen Trato con copia al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa para que éstos gestionen las acciones correspondientes de acuerdo a los procedimientos institucionales.

A su vez, en caso de que SIAC tome conocimiento de alguna situación de maltrato infantil o vulneración de derechos de alguna unidad educativa vía transferencia de fondos, debe enviar copia de los antecedentes a los profesionales de Buen Trato regional con copia al subdirector de Calidad Educativa y derivarlos a la Unidad de Promoción y Resguardo de Derechos Educativos de la Superintendencia de Educación, en virtud de los plazos establecidos e informando de dicha acción a la persona que entrega la información a SIAC.

## Roles de las unidades educativas

### Rol de los equipos educativos

Los equipos educativos de la JUNJI tienen un rol relevante en la prevención, detección, intervención y seguimiento de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, considerando que se encuentran en contacto cotidiano con las niñas, niños y sus familias o cuidadores, por ello su actuar será clave para interrumpir oportunamente la situación y restituir un contexto protector de los derechos de los párvulos. En cualquier contexto donde presuntamente haya ocurrido el hecho, es de suma relevancia que el equipo educativo actúe de forma oportuna de acuerdo con lo establecido en los protocolos de actuación contenidos en el presente documento.

Al interactuar diariamente con niñas y niños, los equipos educativos pueden reconocer la existencia de indicadores físicos, psicológicos y/o comportamentales de maltrato infantil o vulneración de derechos, así



como situaciones de riesgo a nivel familiar. Además, puede ocurrir que una niña o niño exprese espontáneamente una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos en la unidad educativa, frente a lo cual será necesario que quien reciba el relato pueda escuchar, acoger y contenerle emocionalmente. Del mismo modo, podría ocurrir que algún miembro de la familia o cuidadores comuniquen a la unidad educativa un relato de maltrato infantil o vulneración de derechos, frente a lo cual el equipo educativo deberá mantener una actitud de escucha y contención.

Luego de haberse detectado una situación y de la activación de los protocolos institucionales, el equipo educativo deberá procurar mantener una mirada sensible a las señales comportamentales y emocionales que niñas y niños puedan presentar en el contexto educativo, acogiéndolas, conteniéndolas y facilitando la identificación de afectos. Dicha contención puede realizarse grupalmente, a fin de potenciar el desarrollo socioemocional de todos los niños y las niñas, o individualmente, en aquellas instancias donde hay una mayor necesidad de resguardar la intimidad de un párvulo en específico.

Respecto del seguimiento de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, el equipo educativo tiene un rol fundamental, pues está en condiciones de observar posibles cambios en las niñas y niños, así como recibir nuevos antecedentes que den cuenta de la existencia de factores de riesgo o factores protectores.

Finalmente, a lo largo de todo el proceso de abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos el equipo educativo deberá cautelar que las prácticas educativas se desarrollen sin la estigmatización de los niños y niñas que han vivido una situación de estas características.

## **Rol de la directora o encargada de la unidad educativa**

Además de los roles mencionados con anterioridad para el equipo educativo en general, a la directora o encargada de la unidad educativa le compete el rol de ser la principal responsable del abordaje de las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos en el establecimiento educativo. Por

ello, le compete liderar la gestión o intervención que le corresponde a la unidad educativa frente a estas situaciones, ocurridas tanto fuera de la JUNJI, especialmente en contextos intrafamiliares, como al interior de la propia unidad educativa.

A su vez, la directora o encargada de la unidad educativa debe asegurar que todas los funcionarios y funcionarias del equipo educativo conozcan los procedimientos institucionales frente a situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos y desplieguen las acciones pertinentes para la protección y bienestar de niñas y niños, donde una tarea fundamental es la derivación oportuna de los casos de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos a los profesionales de Buen Trato. Asimismo, debe velar porque las familias o cuidadores tomen conocimiento de los protocolos institucionales que contiene el presente libro.

Será también rol de la directora o encargada de la unidad educativa mantener contacto y coordinación con las redes de apoyo locales, estén éstas relacionadas a instituciones dedicadas a la protección y bienestar de niños y niñas como organizaciones, entidades o agentes comunitarios con los que sea relevante una coordinación para la gestión de casos, dando a conocer esta articulación al equipo educativo.

Por último, será responsabilidad de la directora o encargada de la unidad educativa asegurarse de que se mantenga actualizada la ficha del párvulo y la “Ficha de la Unidad Educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, consignando en ésta cada una de las acciones, adjuntando los antecedentes que deriven de la situación de niños y niñas presuntamente vulnerados en sus derechos y realizando el envío de esta a los profesionales de Buen Trato según sea requerido.

## PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIÓN SEXUAL Y SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

A continuación, se presentan el *Protocolo de Actuación ante Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales* y el *Protocolo de Actuación ante Situaciones de Vulneración de Derechos*. Los protocolos que se presentan en este apartado contienen las acciones de actuación ante una detección de un maltrato infantil o vulneración de derechos, por ello, es preciso señalar que el abordaje institucional podrá comprender acciones adicionales a las que en estos protocolos se señalan, en el marco de las fases de intervención, seguimiento y cierre de las situaciones detectadas.

### 1. Protocolo de actuación frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales

Los procedimientos que se señalan a continuación consideran aquellos hechos de maltrato infantil, de connotación sexual o agresiones sexuales, que afecten a niños y niñas que asisten a las unidades educativas de la JUNJI, ocurridos tanto al interior de establecimientos de administración directa, en las que se encuentra involucrado un funcionario o funcionaria, como aquellos que ocurren en el ámbito familiar o en otros contextos. Se entenderán por agresiones sexuales dentro del contexto educativo, aquellas proferidas por algún miembro de la unidad educativa, por cualquier medio, incluyendo los digitales (internet, celulares, redes sociales, etc.) ya sea dentro o fuera del establecimiento educacional (SIE, 2018).

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Educación,<sup>25</sup> este protocolo contempla los hechos de maltrato físico o psicológico, de

<sup>25</sup> Superintendencia de Educación, *Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales parvularios*, Resolución Exenta N° 0860, del 26 de noviembre de 2018.

connotación sexual y/o agresiones sexuales que son constitutivos de delito, correspondientes a maltrato físico relevante, maltrato psicológico degradante y agresiones sexuales.

### Consideraciones generales frente a la detección de situaciones de presunto maltrato infantil, connotación sexual o agresión sexual

Todas las acciones emprendidas en el marco de este protocolo deberán **resguardar en todo momento la intimidad e identidad del párvulo** presuntamente maltratado, en consideración de lo referido en las “Medidas de resguardo dirigidas a niñas y niños afectados por situaciones de vulneración de derecho y por hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales”.

Asimismo, en las acciones que se desarrollen a partir del presente libro se deberá **resguardar la identidad del adulto** que aparece como involucrado, hasta que se tenga claridad respecto del o la responsable de los hechos, sin contravenir las “Medidas de resguardo dirigidas a niñas y niños afectados por situaciones de vulneración de derecho y por hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales” y en consideración de lo referido en las “Medidas de resguardo de los adultos presuntamente involucrados en situaciones de vulneración de derecho y por hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales”.

## Primeras acciones frente a la detección de situaciones de presunto maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales

1. Frente a un hecho de maltrato infantil, de connotación sexual o agresión sexual, o sospecha de éste, cualquier funcionaria o funcionario en la unidad educativa al tomar conocimiento directo, es decir, cuando se ha presenciado la situación de maltrato infantil y/o ha recibido un relato, y/o ha observado indicadores de presunto maltrato infantil, o indirecto de la situación, esto es, a través de medios informales como redes sociales y/o comentarios de vecinos, y/o comentarios de otros apoderados, y/o ha recibido “comentarios de pasillo”, entre otros, deberá informar de inmediato (en un plazo máximo de 2 horas desde la toma de conocimiento) a la directora o encargada, o a quien le subrogue, quien a su vez debe informar de manera inmediata (en un plazo máximo de 2 horas), por la vía más expedita (vía telefónica u otra que asegure que la información llegue oportunamente) y con el mayor detalle posible, a un profesional de Buen Trato regional y al director o directora regional. Esta acción debe ser registrada por la directora o encargada del establecimiento, quien la subrogue o a quien designe, en la “Ficha de la Unidad Educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, que se encuentra en el Anexo N°1 de este libro. A su vez, el profesional de Buen Trato deberá registrar la información recibida y/o adjuntar los documentos, según corresponda, en la “Ficha de profesionales de Buen Trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, que se adjunta en el Anexo N°2 del presente libro.
2. Si quien conoce los antecedentes de un hecho o sospecha de maltrato infantil, connotación sexual o agresión sexual es el director o directora regional u otro funcionario o funcionaria de la dirección regional, deberán comunicarlos de forma inmediata (en un plazo máximo de 2 horas desde la toma de conocimiento), a los profesionales de Buen Trato regional, con la finalidad de que éstos se comuniquen con la directora o encargada de la unidad educativa, o quien le subrogue, para

asesorar y coordinar las acciones a implementar. El profesional de Buen Trato deberá registrar la información recibida y las acciones realizadas en la “Ficha de profesionales de Buen Trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, adjuntando aquellos documentos de respaldo que correspondan.

3. En caso de que una niña o niño **presente signos visibles** que permitan sospechar que ha sido maltratado, se deben realizar las siguientes acciones en la unidad educativa:

A. La directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe, de manera inmediata (en un plazo máximo de 2 horas desde la toma de conocimiento), deberá comunicarse con la familia o cuidadores del párvulo para informarle la situación detectada e indagar mayores antecedentes sobre el origen de las lesiones y si se ha realizado denuncia. En el caso que ya se haya efectuado la constatación de lesiones y/o denuncia por parte de la familia, cuidadores u otro, se deberá solicitar que de manera inmediata entreguen copia del o los documentos que lo acrediten a la unidad educativa. En la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos” se deberán registrar las acciones referidas en este punto, así como adjuntar los documentos de respaldo correspondientes.

B. Por su parte, si la familia o cuidadores no han realizado la constatación de lesiones, la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe, deberá acudir inmediatamente (en un plazo máximo de 2 horas desde la toma de conocimiento) a un centro de salud para la atención médica del niño o niña producto de la lesión, y en caso de que se determine en dicho centro, se realice la constatación de lesiones. También, debe comunicarle a la familia o cuidadores del niño o niña la gestión a realizar y solicitarle que concurra al centro de salud donde se realizará la atención. Cabe destacar, que considerando la urgencia de la atención médica del niño o niña producto de las lesiones, el retraso, inasistencia,

oposición de la familia o cuidadores de la realización de esta acción, o el no poder contactarlos, no debe impedir o retrasar dicha gestión. La directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe, deberá acompañar al niño o niña hasta que finalice la atención médica, entregando todos los antecedentes que dispongan y se requieran en dicha instancia. Los registros y respaldos de la comunicación con la familia o cuidadores y de la concurrencia al centro de salud deben ser consignados y adjuntados en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

**C.** Si en el centro de salud no se realizó denuncia y ésta tampoco fue efectuada en dicha instancia o de manera previa por la familia, cuidadores u otro, los profesionales de Buen Trato informarán de manera inmediata la situación (en un plazo máximo de 2 horas) a la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, para en conjunto evaluar los antecedentes con el fin de determinar si la situación presuntamente reviste carácter de delito y si corresponde denunciar el hecho. Los profesionales de Buen Trato deberán registrar esta acción en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

**4.** En las situaciones en que la niña o niño no presente signos visibles que permitan sospechar que ha sido maltratado, pero se cuenta con un relato del niño, niña, de la familia o cuidadores, y/o se detecta la existencia de indicadores psicológicos y/o comportamentales que permitan sospechar de una situación de maltrato infantil, connotación sexual o agresión sexual, luego de informar la situación al profesional de Buen Trato regional se deberán realizar las siguientes gestiones:

**A.** Cuando la situación es detectada en la unidad educativa a partir del relato de un niño o una niña, o a través de la observación de indicadores psicológicos y/o comportamentales en el párvulo y/o su familia o cuidadores, la directora o encargada del establecimiento,

quien le subrogue o a quien designe, deberá contactar a la familia o cuidadores de manera inmediata (en un plazo máximo de 2 horas) para informar la situación, indagar si tienen conocimiento del hecho y si éstos fueron denunciados. En aquellas situaciones en las que la detección ocurre a partir del relato o de indicadores informados por la familia o cuidadores del niño o niña, de igual manera, la directora o encargada, quien le subrogue o a quien designe, de manera inmediata (en un plazo máximo de 2 horas) deberá indagar mayores antecedentes respecto del conocimiento de la familia o cuidadores sobre el hecho y si éstos fueron denunciados. A la vez, en ambos casos, se deberá coordinar con ellos una instancia posterior, preferentemente presencial<sup>26</sup> dentro de los 2 días hábiles siguientes a la detección de la situación, la que podrá ser acompañada por un profesional de Buen Trato regional. Cabe señalar que cada una de estas acciones deberá ser registrada por la directora o encargada del establecimiento en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, y en los casos que corresponda, registrada por el profesional de Buen Trato en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, quien además deberá remitir una copia de este registro a la directora o encargada, para que éste se documente en la unidad educativa.

**B.** Los profesionales de Buen Trato, al tomar conocimiento de la situación, informarán de manera inmediata (en un plazo máximo de 2 horas) a la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, quienes en conjunto evaluarán los antecedentes otorgados por la comunidad educativa, con el fin de determinar si la situación presuntamente reviste carácter de delito y si corresponde denunciar el hecho,

<sup>26</sup> El propósito de esta instancia es recabar mayores antecedentes de la situación del niño o la niña, identificar factores protectores y de riesgo e informar a la familia o cuidadores respecto de las acciones que se han emprendido desde la JUNJI para el abordaje de la situación de maltrato infantil. Al realizar esta acción se deberá mantener todo el tiempo una actitud de contención emocional con quienes se desarrolla la instancia, considerando las orientaciones contenidas en el apartado “Acciones que involucran a madres, padres, apoderados o adultos responsables de los párvulos frente a situaciones de vulneración de derechos y/o hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales”.

resguardando el cumplimiento de los plazos determinados<sup>27</sup> para la realización de la denuncia. Cabe destacar que el profesional de Buen Trato deberá dejar registro de esta determinación en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

5. Si el análisis realizado por los profesionales de Buen Trato en conjunto con la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica determina que los hechos constituyen carácter de delito y la familia, cuidadores u otro no han realizado la denuncia previamente, la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe y/o los profesionales de Buen Trato deberán orientar a la familia o cuidadores<sup>28</sup> que realicen de forma inmediata la denuncia en los organismos competentes: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o Ministerio Público. Posteriormente, la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe, y/o los profesionales de Buen Trato deberán realizar seguimiento a la denuncia realizada por la familia o cuidadores, solicitando el respaldo correspondiente de esta acción y resguardando que los tiempos utilizados en esta gestión aseguren el cumplimiento de los plazos de realización de la denuncia.<sup>29</sup> Estas acciones deben ser registradas por la directora o encargada del establecimiento, quien la subrogue o a quien ella designe en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, adjuntando los medios de verificación correspondientes y, en los casos en que corresponda, enviando copia de éstos a los profesionales de Buen Trato, quienes a su vez deberán adjuntar dicho respaldo e información en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

<sup>27</sup> Ver punto 6) del presente protocolo de actuación.

<sup>28</sup> Es relevante que sea la familia o cuidadores los que realicen la denuncia, ya que son ellos quienes tienen el rol de protección y cuidado en primera infancia, además facilita que la familia o cuidadores participen activamente en el proceso de protección y reparación de la niña o niño. A su vez, para el párvulo es más significativo y reparador que sea la familia o cuidador quien realice la denuncia, lo cual se transforma en un factor protector para la niña o niño.

<sup>29</sup> Ver punto 6) del presente protocolo de actuación.

6. En aquellas situaciones donde la familia o cuidadores, aun habiendo recibido la asesoría de realizar denuncia, no la hayan realizado:

A. En los jardines infantiles clásicos, será preferentemente la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe, quien deberá poner en conocimiento de los hechos presuntamente constitutivos de delito a los organismos competentes mencionados en el punto anterior, dentro de las 24 horas siguientes de tomar conocimiento que el hecho reviste carácter de delito. La denuncia podrá ser realizada a través del “Oficio de denuncia desde la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones” contenido en el Anexo N°3 de este libro o de acuerdo con los procedimientos que el organismo competente disponga para dicha acción. En cualquier caso, se debe consignar la gestión realizada en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos” y adjuntar una copia del oficio o documento que la respalde. Además, la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe deberá remitir copia del oficio de denuncia o documento de respaldo a los profesionales de Buen Trato regional y a la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, con copia al director o directora regional y al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa. Los profesionales de Buen Trato deberán dejar registro de la denuncia y adjuntar la documentación recibida en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

B. En las unidades educativas del programa educativo alternativo de atención al párvulo, del programa educativo para la familia y del programa transitorio, será responsabilidad de la dirección regional de la JUNJI poner en conocimiento de los hechos presuntamente constitutivos de delito a los organismos competentes, dentro de las 24 horas siguientes de haber evaluado que el hecho reviste carácter de delito. Esto deberá ser realizado por medio de un documento que deberá ser elaborado por la Subdirección de Fiscalía y Asesoría

Jurídica en base a los antecedentes proporcionados por la comunidad educativa y los profesionales de Buen Trato.<sup>30</sup> Este documento deberá ser firmado por el director o directora regional para su despacho. Una vez que se cuente con el respaldo de la realización de la denuncia, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica lo remitirá a los profesionales de Buen Trato, quienes deberán dejar registro y adjuntar dicho respaldo en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. A su vez, los profesionales de Buen Trato deberán remitir una copia del respaldo a la encargada de la unidad educativa, para que ésta consigne la gestión realizada en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

7. Por su parte, el profesional de Buen Trato regional, dentro de 1 día hábil luego de haber tomado conocimiento del hecho, realizará las acciones pertinentes para el abordaje de la situación, tales como establecer contactos telefónicos o realizar entrevistas a quienes considere necesario para recabar mayores antecedentes de la situación, dentro de las que se encuentra la identificación de un adulto protector para la niña o niño, indagar la existencia de medidas de protección y/o cautelares vigentes, así como la intervención de redes de protección, entre otros. Dentro de los miembros de la comunidad educativa con los que se podría establecer contacto se encuentran: la directora o encargada de la unidad educativa, educadoras de párvulos, técnicas en Educación Parvularia, familiares o cuidadores de la niña o niño, entre otros. Cabe precisar que esta acción deberá realizarse dentro del plazo señalado aun cuando los profesionales de Buen Trato regional no cuenten con la ficha de derivación del caso, y deberán dejar registro de cada una de las acciones desarrolladas en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

8. Si bien el objetivo principal de las acciones referidas en el punto anterior consiste en recopilar antecedentes sobre la situación de maltrato infantil

<sup>30</sup> Se deberá considerar el análisis realizado en el punto 4 B) del presente protocolo de actuación.

informada, los profesionales de Buen Trato regional deberán contener, tanto a la persona que reporta el maltrato, como a la familia o cuidadores de la niña o niño afectado, así como también entregarles orientación y asesoría respecto del abordaje de la situación y del acompañamiento y contención del párvulo.

9. A su vez, los profesionales de Buen Trato regional en conjunto con la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, a partir de los antecedentes recabados, evaluarán la pertinencia de solicitar al Tribunal de Familia una medida de protección en favor del niño o la niña afectada, considerando si los antecedentes fueron exhortados desde el Ministerio Público y/o la existencia de una medida de protección vigente, con el objeto de que se interrumpa oportunamente la situación de maltrato infantil, connotación sexual o agresión sexual. Esta acción debe ser registrada por los profesionales de Buen Trato en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. En las situaciones en que se determine la necesidad de solicitud de una medida de protección a favor del niño o niña afectada:

A. En los jardines infantiles clásicos, esta acción deberá ser realizada preferentemente por la directora o encargada de la unidad educativa, o quien le subrogue o a quien designe, dentro de los 2 días hábiles siguientes de haber recibido la asesoría de solicitar la medida de protección en Tribunales de Familia por parte de los profesionales de Buen Trato regional y de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, pudiendo utilizar el “Oficio comunicación de la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Tribunal de Familia”, contenido en el Anexo N°4 del presente documento, registrando esta acción y dejando una copia de este oficio en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, enviando a su vez copia de dicho oficio a los profesionales de Buen Trato regional y a la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica. Los profesionales de Buen Trato deberán dejar registro de la solicitud de la medida de protección y adjuntar la documentación recibida en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

B. En las unidades educativas del programa educativo alternativo de atención al párvulo, del programa educativo para la familia y del programa transitorio, esta acción será responsabilidad de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de la JUNJI, la que en base a los antecedentes proporcionados por la comunidad educativa y los profesionales de Buen Trato<sup>31</sup> deberá realizar la solicitud de la medida de protección en Tribunales de Familia, dentro de los 2 días hábiles siguientes de haberse determinado la pertinencia de la realización de esta gestión. Para la realización de esta acción, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica elaborará un escrito para estos fines, pudiendo utilizar el “Oficio comunicación de la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Tribunal de Familia”, el cual podrá anexar informes o documentos elaborados por los profesionales de Buen Trato. Una vez que se cuente con la resolución dictada por el Tribunal de Familia que acoge la medida de protección, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica remitirá dicho documento a los profesionales de Buen Trato, quienes deberán dejar registro y adjuntar dicho respaldo en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. A su vez, los profesionales de Buen Trato deberán remitir una copia del documento a la encargada de la unidad educativa, para que ésta consigne la gestión realizada en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

10. En las situaciones en que la solicitud al Tribunal de Familia de la medida de protección en favor del niño o niña afectada haya sido realizada por la directora o encargada de la unidad educativa, quien la subrogue o a quien haya designado, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica deberá realizar de manera oportuna las gestiones para que la institución se haga parte de dicha medida. A su vez, en las situaciones en que la medida de protección se haya tramitado por medio de un exhorto desde el Ministerio Público, o bien haya una causa de protección vigente iniciada previamente por la familia, cuidadores u otro, la Subdirección

<sup>31</sup> Se deberá considerar el análisis realizado en el punto 4 B) del presente protocolo de actuación.

de Fiscalía y Asesoría Jurídica en conjunto con los profesionales de Buen Trato, evaluarán la pertinencia de hacerse parte de dicha causa. En las situaciones donde se haya considerado necesario hacerse parte de la medida de protección, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica de la dirección regional de la JUNJI, deberá realizar la solicitud dentro de los 2 días hábiles siguientes de haberse determinado la pertinencia de la realización de esta gestión, a través de un oficio para estos fines, el cual podrá anexar informes o documentos elaborados por los profesionales de Buen Trato. Todas las gestiones realizadas a partir de este punto deben ser registradas por los profesionales de Buen Trato en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, adjuntando además la documentación de respaldo correspondiente.

11. Asimismo, los profesionales de Buen Trato regional, luego de la asesoría realizada a la unidad educativa, deberán informar oportunamente por medio de correo electrónico las situaciones de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales de carácter complejo<sup>32</sup> a la Oficina de Buen Trato de Dirección Nacional con copia a la encargada de la sección de Bienestar Integral del Departamento de Calidad Educativa, a fin de anticipar posibles requerimientos vinculados al caso y recibir la asesoría pertinente, en caso de ser necesaria. Esta comunicación deberá considerar todos los antecedentes y/o documentación relacionados con el caso y deberá ser registrada en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. Sin perjuicio de lo anterior, deben ser informadas a la Oficina de Buen Trato de DIRNAC todas las situaciones de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales, en el mecanismo de registro de casos que se encuentre vigente con la periodicidad que en este se establezca.

<sup>32</sup> Se entenderá por situaciones de maltrato infantil, agresiones sexuales o connotación sexual de carácter complejo:

- Situaciones de connotación pública o con posibilidad de adquirir este carácter.
- Situaciones en las que la institución haya sido requerida por otras instituciones como la Defensoría de la Niñez o la Superintendencia de Educación.
- Situaciones que requieran de una respuesta o de representación institucional (por ejemplo, reuniones con familias de la comunidad educativa).
- Situaciones presuntamente constitutivas de delito que se hayan desarrollado en el contexto intrajardín.
- Situaciones ocurridas en contexto intrajardín reiteradas en una misma unidad educativa.

12. La directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe deberá enviar los antecedentes de la situación de maltrato infantil, connotación sexual o agresión sexual a los profesionales de Buen Trato regional, con copia al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa, utilizando la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, adjuntando todos los documentos relevantes del caso que se dispongan, teniendo como plazo máximo 2 días hábiles. Los profesionales de Buen Trato deberán adjuntar los antecedentes remitidos a la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

### Acciones frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales donde el presunto responsable es un funcionario o funcionaria de la unidad educativa

13. En caso de que la presunta situación de maltrato infantil, connotación sexual o agresión sexual sea consecuencia del actuar de un funcionario o funcionaria de la unidad educativa, se deberán realizar adicionalmente las siguientes acciones:

A. El profesional de Buen Trato regional, en un plazo máximo de 2 días hábiles luego de recibidos los antecedentes, deberá remitir un informe al director o directora regional con copia al subdirector o subdirectora de Fiscalía y Asesoría Jurídica y al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa, el cual detalle la situación acontecida, entregando los antecedentes recabados en las gestiones realizadas, dejando registro de la gestión y copia del informe en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

B. El director o directora regional, considerando el informe de los profesionales de Buen Trato y a partir de la asesoría recibida por la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, deberá instruir un sumario administrativo dentro de las 24 horas siguientes, a fin de que se establezcan las eventuales responsabilidades administrativas de quien se encuentre presuntamente involucrado.

C. Sin perjuicio de lo anterior, el director o directora regional también podrá disponer como una medida administrativa de prevención, el traslado inmediato del funcionario o funcionaria involucrado, realizando los actos administrativos fundantes, los cuales deben ser notificados al o los funcionarios involucrados personalmente o por carta certificada según corresponda, para proteger a la niña o niño presuntamente maltratado, y eventualmente a otros niños o niñas; este traslado debe realizarse a dependencias en las que el funcionario o funcionaria no esté en contacto directo con niñas y niños.

D. A su vez, el profesional de Buen Trato regional informará la situación a los profesionales de Clima Laboral para que realicen las gestiones pertinentes y asesorías al funcionario o funcionaria presuntamente involucrado y/o al equipo de la unidad educativa, con copia al subdirector o subdirectora de Gestión y Desarrollo de las Personas y al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa, y además se coordinarán cuando sea pertinente para abordar la situación de manera integrada y articulada, registrando dichas acciones en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. Asimismo, la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe, podrá solicitar dicha asesoría a los profesionales antes mencionados.



## 2. Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los párvulos

Los procedimientos que se señalan a continuación consideran aquellas situaciones de vulneración de derechos que afectan a niños y niñas que asisten a las unidades educativas de la JUNJI, ocurridos tanto al interior de los establecimientos de administración directa, en las que se encuentra involucrado un funcionario o funcionaria de la institución como aquellas que ocurren en el ámbito familiar o en otros contextos.

Según lo instruido por la Superintendencia de Educación “son situaciones de riesgo de vulneración de derechos de los párvulos aquellas situaciones en que se atenta contra los derechos de los niños y las niñas que son parte de la Comunidad Educativa, y que no se configuran como delitos o hechos de connotación sexual”.<sup>33</sup> De acuerdo con esto, este protocolo contempla las situaciones de maltrato físico no relevante, maltrato psicológico no degradante y negligencia infantil.

### Consideraciones generales frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas

Todas las acciones emprendidas en el marco de este protocolo deberán **resguardar en todo momento la intimidad e identidad del párvulo** presuntamente vulnerado, en consideración de lo referido en las “Medidas de resguardo dirigidas a niñas y niños afectados por situaciones de vulneración de derecho y por hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales”.

Asimismo, en las acciones que se desarrollen a partir del presente libro se deberá **resguardar la identidad del adulto** que aparece como involucrado, hasta que se tenga claridad respecto del o la responsable de los hechos, sin contravenir las “Medidas de resguardo dirigidas a niñas y niños afectados

<sup>33</sup> Superintendencia de Educación, *Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales parvularios*, op.cit.

por situaciones de vulneración de derecho y por hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales” y en consideración de lo referido en las “Medidas de resguardo de los adultos presuntamente involucrados en situaciones de vulneración de derecho y por hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales”.

### Primeras acciones frente a la detección de situaciones de presunta vulneración de derechos de los párvulos

1. Frente a una situación de vulneración de derechos, cualquier funcionaria o funcionario en la unidad educativa al tomar conocimiento directo, es decir, cuando ha presenciado la situación de maltrato infantil y/o ha recibido un relato, y/o ha observado indicadores de presunto maltrato infantil, o indirecto de la situación, esto es a través de medios informales como redes sociales y/o comentarios de vecinos, y/o comentarios de otros apoderados, y/o ha recibido “comentarios de pasillo”, entre otros, deberá informar de inmediato (en un plazo máximo de 2 horas desde la toma de conocimiento) a la directora o encargada, o a quien le subrogue, quien a su vez debe informar de manera inmediata (en un plazo máximo de 2 horas), por la vía más expedita (vía telefónica u otra que asegure que la información llegue oportunamente) y con el mayor detalle posible, a un profesional de Buen Trato regional y al director o directora regional. Esta acción debe ser registrada por la directora o encargada del establecimiento, quien la subrogue o a quien designe, en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos” que se encuentra en el Anexo N°1 de este documento. A su vez, el profesional de Buen Trato deberá registrar la información recibida y/o adjuntar los documentos, según corresponda, en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, que se adjunta en el Anexo N°2 del presente documento.
2. Si quien conoce los antecedentes de una situación de vulneración de derechos es el director o directora regional u otro funcionario o funcionaria de la dirección regional, deberán comunicarlos de forma inmediata (en un plazo máximo de 2 horas desde la toma de conocimiento) a los

profesionales de Buen Trato regional, con la finalidad de que éstos se comuniquen con la directora o encargada de la unidad educativa, o quien le subrogue, para asesorar y coordinar las acciones a implementar. El profesional de Buen Trato deberá registrar la información recibida y las acciones realizadas en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, adjuntando aquellos documentos de respaldo que correspondan.

3. Cuando la situación es detectada en la unidad educativa a partir del relato de un niño o una niña, o a través de la observación de indicadores psicológicos y/o comportamentales en el párvulo y/o su familia o cuidadores, la directora o encargada del establecimiento, quien le subrogue o a quien designe, deberá contactar a la familia o cuidadores de manera inmediata (en un plazo máximo de 2 horas) para informar la situación e indagar si tienen conocimiento del hecho. En aquellas situaciones en las que la detección ocurre a partir del relato o de indicadores informados por la familia o cuidadores del niño o niña, de igual manera, la directora o encargada, quien le subrogue o a quien designe, deberá indagar mayores antecedentes respecto del conocimiento de la familia o cuidadores sobre el hecho. A la vez, en ambos casos, se deberá coordinar con ellos una instancia posterior preferentemente presencial<sup>34</sup> dentro de los 2 días hábiles siguientes a la detección de la situación, la que podrá ser acompañada por un profesional de Buen Trato regional. Cabe señalar que cada una de estas acciones deberá ser registrada por la directora o encargada del establecimiento en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, y en los casos que corresponda, registrada por el profesional de Buen Trato en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, quien además deberá remitir una copia de este registro a la directora o encargada, para que este se documente en la unidad educativa.

<sup>34</sup> El propósito de esta instancia es recabar mayores antecedentes de la situación del niño o la niña, identificar factores protectores y de riesgo e informar a la familia o cuidadores respecto de las acciones que se han emprendido desde la JUNJI para el abordaje de la situación de maltrato infantil. Al realizar esta acción se deberá mantener todo el tiempo una actitud de contención emocional con quienes se desarrolla la instancia, considerando las orientaciones contenidas en el apartado “Acciones que involucran a madres, padres, apoderados o adultos responsables de los párvulos frente a situaciones de vulneración de derechos y/o hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales”.

4. Por su parte, el profesional de Buen Trato regional, dentro de 1 día hábil luego de haber tomado conocimiento del hecho realizará las acciones pertinentes para el abordaje de la situación, tales como establecer contactos telefónicos o realizar entrevistas a quienes considere necesario para recabar mayores antecedentes de la situación, identificar un adulto protector para la niña o niño, indagar la existencia de medidas de protección y/o cautelares vigentes, así como la intervención de redes de protección, entre otros. Dentro de los miembros de la comunidad educativa con los que se podría establecer contacto se encuentran: la directora o encargada de la unidad educativa, educadoras de párvulos, técnicas en Educación Parvularia, familiares o cuidadores de la niña o niño, entre otros. Cabe precisar que esta acción deberá realizarse dentro del plazo señalado aun cuando los profesionales de Buen Trato regional no cuenten con la ficha de derivación del caso, y deberán dejar registro de cada una de las acciones desarrolladas en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.
5. Si bien el objetivo principal de las acciones referidas en el punto anterior consiste en recopilar antecedentes sobre la situación de vulneración de derechos informada, los profesionales de Buen Trato regional deberán contener tanto a la persona que reporta el caso como a la familia o cuidadores de la niña o niño afectado, así como también entregarles orientación y asesoría respecto del abordaje de la situación y del acompañamiento y contención del párvulo.
6. De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la comunidad educativa, los profesionales de Buen Trato en conjunto con la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica evaluarán la pertinencia de solicitar al Tribunal de Familia una medida de protección en favor del niño o la niña afectada, con el objeto de que se interrumpa oportunamente la situación de vulneración de derechos. Esta acción debe ser registrada por los profesionales de Buen Trato en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. En las situaciones en que se determine la necesidad de solicitud de una medida de protección a favor del niño o niña afectada:

**A.** En los jardines infantiles clásicos, esta acción deberá ser realizada preferentemente por la directora o encargada de la unidad educativa, o quien le subrogue o a quien designe, dentro de los 2 días hábiles siguientes de haber recibido la asesoría de solicitar la medida de protección en Tribunales de Familia por parte de los profesionales de Buen Trato regional y de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, pudiendo utilizar el “Oficio comunicación de la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Tribunal de Familia”, contenido en el Anexo N°4 del presente documento, registrando esta acción y dejando una copia de este oficio en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, enviando a su vez copia de dicho oficio a los profesionales de Buen Trato regional y a la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica. Los profesionales de Buen Trato deberán dejar registro de la solicitud de la medida de protección y adjuntar la documentación recibida en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

**B.** En las unidades educativas del programa educativo alternativo de atención al párvulo, del programa educativo para la familia y del programa transitorio, esta acción será responsabilidad de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica de la dirección regional de la JUNJI, la que en base a los antecedentes proporcionados por la comunidad educativa y los profesionales de Buen Trato<sup>35</sup> deberá realizar la solicitud de la medida de protección en Tribunales de Familia, dentro de los 2 días hábiles siguientes de haberse determinado la pertinencia de la realización de esta gestión. Para la realización de esta acción, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica elaborará un escrito para estos fines, pudiendo utilizar el “Oficio comunicación de la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Tribunal de Familia”, el cual podrá anexar informes o documentos elaborados por los profesionales de Buen Trato. Una vez que se cuente con la resolución del Tribunal de Familia que acoja la medida de protección, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica remitirá

<sup>35</sup> Se deberá considerar el análisis realizado en el punto 4 B) del presente protocolo de actuación.

dicho documento a los profesionales de Buen Trato, quienes deberán dejar registro y adjuntar dicho respaldo en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. A su vez, los profesionales de Buen Trato deberán remitir una copia del documento a la encargada de la unidad educativa, para que esta consigne la gestión realizada en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

**7.** En las situaciones en que la solicitud al Tribunal de Familia de la medida de protección en favor del niño o niña afectada haya sido realizada por la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien haya designado, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica deberá realizar de manera oportuna las gestiones para que la institución se haga parte de dicha medida. A su vez, en las situaciones en que exista una causa de protección vigente iniciada previamente por la familia, cuidadores u otro, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica evaluará la pertinencia de hacerse parte de dicha causa. En las situaciones donde se haya considerado necesario hacerse parte de la medida de protección, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica de la dirección regional de la JUNJI, deberá realizar la solicitud dentro de los 2 días hábiles siguientes de haberse determinado la pertinencia de la realización de esta gestión, a través de un oficio para estos fines, el cual podrá anexar informes o documentos elaborados por los profesionales de Buen Trato. Todas las gestiones realizadas a partir de este punto deben ser registradas por los profesionales de Buen Trato en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, adjuntando además la documentación de respaldo correspondiente.

**8.** Por su parte, los profesionales de Buen Trato regional, luego de la asesoría realizada a la unidad educativa, deberán informar oportunamente por medio de correo electrónico las situaciones de vulneración de

derechos de carácter complejo<sup>36</sup> a la Oficina de Buen Trato de Dirección Nacional con copia a la encargada de la sección de Bienestar Integral del Departamento de Calidad Educativa, a fin de anticipar posibles requerimientos vinculados al caso y recibir la asesoría pertinente, en caso de ser necesaria. Esta comunicación deberá considerar todos los antecedentes y/o documentación relacionada con el caso y deberá ser registrada en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos. Sin perjuicio de lo anterior, además deben ser informadas a la Oficina de Buen Trato de DIRNAC todas las situaciones de vulneración de derechos, en el mecanismo de registro de casos que se encuentre vigente con la periodicidad que en este se establezca.

9. La directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe deberá enviar los antecedentes de la situación de vulneración de derechos a los profesionales de Buen Trato regional, con copia al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa, utilizando la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, adjuntando todos los documentos relevantes del caso que se dispongan, teniendo como plazo máximo 5 días hábiles. Los profesionales de Buen Trato deberán adjuntar los antecedentes remitidos a la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

<sup>36</sup> Se entenderá por situaciones de vulneración de derechos de carácter complejo:

- Situaciones de connotación pública o con posibilidad de adquirir este carácter.
- Situaciones en las que la institución haya sido requerida por otras instituciones como la Defensoría de la Niñez o la Superintendencia de Educación.
- Situaciones que requieran de una respuesta o de representación institucional (por ejemplo, reuniones con familias de la comunidad educativa).
- Situaciones ocurridas en contexto intrajardín reiteradas en una misma unidad educativa.

## Acciones frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los párvulos donde el presunto responsable es un funcionario o funcionaria de la unidad educativa

10. En caso de que la presunta vulneración de derechos sea consecuencia del actuar de un funcionario o funcionaria de la unidad educativa, se deberán realizar adicionalmente las siguientes acciones:

A. El profesional de Buen Trato regional, en un plazo máximo de 2 días hábiles luego de recibidos los antecedentes, deberá remitir un informe al director o directora regional con copia al subdirector o subdirectora de Fiscalía y Asesoría Jurídica y al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa, el cual detalle la situación acontecida, entregando los antecedentes recabados en las gestiones realizadas, dejando registro de la gestión y copia del informe en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

B. El director o directora regional, considerando el informe de los profesionales de Buen Trato y la asesoría recibida por la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, ponderará instruir un proceso disciplinario, sea éste un sumario administrativo, investigación sumaria o la aplicación de una anotación de demérito según corresponda dentro de las 24 horas siguientes, en resguardo de las niñas y niños que asisten a la unidad educativa.

C. Sin perjuicio de lo anterior, el director o directora regional también podrá disponer como una medida administrativa de prevención el traslado inmediato de la funcionaria o funcionario involucrado, realizando los actos administrativos fundantes, los cuales deben ser notificados al funcionario o funcionaria involucrado personalmente o

por carta certificada según corresponda, para proteger a la niña o niño presuntamente vulnerado, y eventualmente a otras niñas o niños; este traslado debe realizarse a dependencias en las que el funcionario o funcionaria no esté en contacto directo con niñas y niños.

**D.** A su vez, el profesional de Buen Trato regional informará la situación a los profesionales de Clima Laboral para que realicen las gestiones y asesorías pertinentes a los funcionarios presuntamente involucrados y/o al equipo de la unidad educativa, con copia al subdirector o subdirectora de Gestión y Desarrollo de las Personas y al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa, y además se coordinarán cuando sea pertinente para abordar la situación de manera integrada y articulada, registrando dichas acciones en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. Asimismo, la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe, podrá solicitar dicha asesoría a los profesionales antes mencionados.

## ORIENTACIONES FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES Y/O FRENTE A SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS EN JARDINES INFANTILES Y SALAS CUNA VÍA TRANSFERENCIA DE FONDOS

La JUNJI tiene un rol de garante de derechos de niños y niñas en los jardines infantiles y salas cuna Vía Transferencia de Fondos (VTF), por lo que se deberá actuar en consideración del interés superior de los párvulos en las acciones de asesoría, coordinación y apoyo al abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos que puedan realizar los sostenedores de las unidades educativas VTF.

Las asesorías que se otorguen a sostenedores y/o a las unidades educativas ante situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos variarán de acuerdo a la organización que se establezca interinstitucionalmente en las diversas regiones y territorios. Por ello, el vínculo de la JUNJI con estas unidades educativas y sus sostenedores deberá ser en consideración de los diversos contextos institucionales y organizacionales de la administración de dichos establecimientos. El *Manual de Transferencia de Fondos* señala que los sostenedores de unidades educativas VTF deben cumplir con las disposiciones de la Circular N° 860 de la Superintendencia de Educación (p. 24), por lo que cada uno de los sostenedores debe contar con un “Protocolo de actuación frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales” y con un “Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos” de acuerdo con lo que en dicha circular se instruye.

Por otro lado, la Superintendencia de Educación en el Ordinario N° 0603 del año 2017, informa sobre los canales de coordinación y derivación entre la SIE y la JUNJI, en materias de denuncias por alguna situación de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos. En consideración de lo señalado anteriormente y a estas indicaciones se entregan las siguientes orientaciones:

- En el caso de que ingrese a la JUNJI una situación de maltrato infantil y/o vulneración de derechos, a través de SIAC o directamente a la dirección regional, los antecedentes deberán ser remitidos por el director o directora regional a través de SIAC, vía correo electrónico al encargado de la Unidad de Promoción y Resguardo de Derechos Educativos de la SIE, con copia a los profesionales de Buen Trato y al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa, en un plazo de 2 días como máximo.
- Los profesionales de Buen Trato regional deberán contactar al sostenedor para conocer si éste se encuentra en conocimiento de la situación detectada y conocer las acciones de abordaje que han sido emprendidas. En caso de que exista la necesidad, los profesionales de Buen Trato, deberán entregar orientaciones técnicas a fin de que se generen las medidas tendientes a interrumpir la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos y propender a la protección de los párvulos del jardín infantil de su administración. Cuando esto se ha desarrollado, los profesionales de Buen Trato deberán realizar seguimiento a la implementación de las mismas. En cada una de estas acciones se deberá resguardar la identidad del ciudadano o ciudadana que reporta la situación detectada.
- En caso de que la situación detectada sea presuntamente constitutiva de delito y la familia o cuidadores, unidad educativa o el sostenedor no haya presentado la denuncia a los organismos correspondientes (Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o Ministerio Público), los profesionales de Buen Trato deberán orientar al sostenedor a que, en un plazo de 24 horas se realice la denuncia, señalando que, preferentemente, deberá ser la familia o cuidadores quienes realicen dicha acción. En aquellas situaciones en que la denuncia no sea realizada en el plazo señalado, los profesionales de Buen Trato deberán solicitar a la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica que elabore un oficio para poner en conocimiento a los organismos

competentes en un plazo máximo de 24 horas desde que se haya tomado conocimiento de que la denuncia no ha sido realizada de acuerdo con lo orientado al sostenedor.

- Los profesionales de Buen Trato deberán dejar registro de todas las acciones realizadas a partir del caso, de las orientaciones entregadas a la entidad sostenedora y/o unidad educativa, además de las acciones de seguimiento realizados en la “Ficha de profesionales de buen trato para el registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”, junto con realizar el ingreso del caso y su actualización en el mecanismo de registro de casos que se encuentre vigente para informar la Oficina de Buen Trato de DIRNAC, con la periodicidad que se establezca.

## ACCIONES QUE INVOLUCRAN A MADRES, PADRES, APODERADOS O ADULTOS RESPONSABLES DE LOS PÁRVULOS FRENTE A SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS Y/O HECHOS DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES

### Comunicación de las situaciones de vulneración de derechos y/o situaciones de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales a las familias y/o cuidadores del niño o niña afectada:

Ante la detección de un hecho que presuntamente constituye una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, es de suma relevancia que la comunicación con las familias o cuidadores se desarrolle de la forma más fluida posible y que se comparta la información necesaria para interrumpir la situación detectada a fin de favorecer que niños y niñas puedan crecer y desarrollarse en contextos respetuosos de sus derechos. Por ello, tal como se señala en ambos protocolos, es responsabilidad de la directora o encargada de la unidad educativa, quien la subroga o a quien ella designe, informar la situación detectada a la familia o cuidadores de manera inmediata.

De acuerdo a lo señalado en los procedimientos que contienen las primeras acciones de ambos protocolos, ante la detección de una situación, será relevante desarrollar una instancia preferentemente presencial con la familia o cuidadores del niño o la niña afectada, en la que se efectúe la acogida y acompañamiento inicial, la cual deberá ser desarrollada por la directora o encargada de la unidad educativa, quien la subroga o a quien ella designe, idealmente acompañada<sup>37</sup> por un profesional de Buen Trato regional. En esta instancia se deberá:

<sup>37</sup> En aquellas situaciones en las que el profesional de Buen Trato regional no tenga la posibilidad de acompañar esta instancia de forma presencial, deberá otorgar asesoría a la directora o encargada de la unidad educativa, a quien le subroga o a quien ella designe, respecto a cómo desarrollar la instancia de acogida y acompañamiento inicial, realizando un seguimiento posterior respecto de lo informado por la familia o cuidadores y lo ocurrido en esta situación.

- Recopilar mayores antecedentes asociados a la situación y al estado actual de la niña o niño.
- Entregar información de los procedimientos institucionales que se llevarán a cabo a raíz del presunto maltrato infantil o vulneración de derechos, de acuerdo con el contexto y tipología de maltrato infantil que definirá el procedimiento de actuación.
- Orientar acerca de los procedimientos de judicialización de los casos y en materia de protección.

Por su parte, será preciso que el profesional de Buen Trato que se encuentre acompañando el abordaje del caso, genere una instancia preferentemente presencial con la familia o cuidadores, donde:

- Pondere factores protectores y de riesgo a nivel familiar o de sus cuidadores, de manera de resguardar la protección de la niña o niño y de orientar las intervenciones judiciales y estrategias psicoeducativas que se desarrollarán en el caso.
- Realice contención emocional, en caso de ser necesario, a la familia o cuidadores de la niña o niño afectado.
- Realice estrategias psicoeducativas dirigidas a proteger a la niña o niño, donde se oriente principalmente acerca de los indicadores de maltrato infantil o vulneración de derechos y, en particular, sobre el acompañamiento que pueden brindar como familia o cuidadores a la niña o niño para favorecer su protección y bienestar.
- Evalúe la pertinencia y factibilidad de derivación a la red de protección tanto de la niña o niño como de su familia o cuidadores.

Para la realización de las instancias de comunicación con las familias o cuidadores, será relevante tener en cuenta las siguientes orientaciones para el acompañamiento y comunicación:

- Establecer una relación de confianza y apoyo con la familia o cuidadores, evitando juicios de valor.
- Presentarse de manera honesta, comunicando el motivo de la conversación y explicando las acciones que se van a llevar a cabo.
- Favorecer que la conversación se realice con la mayor calma y tranquilidad, recordando que la recopilación de antecedentes no debe convertirse en un interrogatorio a las familias o cuidadores ni es una instancia en la que se deba comprobar el maltrato infantil o vulneración de derechos, por lo que tampoco debieran existir acusaciones o culpabilizaciones.
- Informar la situación detectada con un lenguaje sencillo y comprensible, repitiendo el relato de la niña o niño lo más textual posible y/o refiriendo los indicadores observados.
- Mostrar interés por conocer cuál es su visión de la situación detectada. Escuchar sus explicaciones, sus quejas y preocupaciones e intentar comprenderlas, sin quitar importancia a los hechos y a las consecuencias que puedan resultar, tratando de ser empático.
- Destacar la necesidad de generar acciones para detener la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, proteger a niñas y niños y velar por su bienestar.

## Comunicación a las otras familias y/o cuidadores de la unidad educativa de las situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos ocurridos en el contexto intrajardín

### a) Hechos de presunta agresión sexual o de connotación sexual ocurridos en el contexto intrajardín

En las situaciones de estas características, los profesionales de Buen Trato en conjunto con la directora o encargada de la unidad educativa y eventualmente con la colaboración del equipo educativo y/o asesores técnicos regionales, deberán informar la situación preferentemente de manera presencial a los apoderados del nivel del niño o niña presuntamente maltratado, resguardando la identidad del párvulo afectado, la de su familia o cuidadores, entregando información sobre los procesos institucionales y judiciales. De evaluarse necesario, el director o directora regional, dispondrá la participación de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica. Además, en esta instancia los profesionales de Buen Trato deberán orientar acerca de la prevención, la detección y el acompañamiento a niñas y niños ante situaciones de agresiones sexuales o hechos de connotación sexual.

A su vez, los profesionales de Buen Trato deberán evaluar la pertinencia de efectuar acciones individuales con las familias o cuidadores del nivel que lo requieran para indagar o entregar información sobre esta u otras situaciones relacionadas con la situación de maltrato.

Los profesionales de Buen Trato en conjunto con la directora o encargada de la unidad educativa y/o los asesores técnicos regionales evaluarán la pertinencia de informar la situación a las familias o cuidadores de los otros niveles de la unidad educativa.

### b) Situaciones de maltrato físico con lesiones, maltrato físico relevante y no relevante, maltrato psicológico degradante y no degradante y negligencia ocurridas en el contexto intrajardín

En aquellas situaciones en que el presunto maltrato infantil o vulneración de derechos con estas características genere conmoción pública entre las familias o cuidadores de los párvulos, los profesionales de Buen Trato en conjunto con la directora o encargada de la unidad educativa y/o los asesores técnicos regionales, deberán evaluar la pertinencia de informar la situación a los demás apoderados del nivel del niño o niña presuntamente maltratada y/o de los otros niveles de la unidad educativa.



En el caso que se estime necesaria esta comunicación, deberá ser informada preferentemente de forma presencial por los profesionales de Buen Trato en conjunto con la directora o encargada de la unidad educativa y eventualmente con la colaboración del equipo educativo y/o los asesores técnicos regionales resguardando tanto la identidad del párvulo afectado, la de su familia o cuidadores, como la del funcionario o funcionaria presuntamente involucrado, entregando información sobre los procesos institucionales y judiciales. De evaluarse necesario, el director o directora regional dispondrá la participación de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica. Además, en esta instancia los profesionales de Buen Trato deberán orientar acerca de la prevención, la detección y el acompañamiento a las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.

## MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIDAS A NIÑAS Y NIÑOS AFECTADOS POR SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS Y POR HECHOS DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES

Con el fin de resguardar la integridad de los niños y niñas, se disponen de algunas medidas de resguardo<sup>38</sup> y protección<sup>39</sup> que deberán ser adoptadas de acuerdo con la gravedad y características particulares de cada situación. En primer lugar, se encuentran algunas medidas administrativas destinadas a interrumpir las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, en caso de que ocurra al interior de la unidad educativa. En segundo lugar, se presentan algunas indicaciones dirigidas a proteger a los párvulos afectados por una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos en el contexto intrafamiliar. Luego se dan a conocer algunas indicaciones dirigidas a proteger a los párvulos en situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos ocurridas en otros contextos. Posteriormente, se presentan consideraciones que orientan el abordaje sicosocial para el acompañamiento de niños y niñas. Por último, se señalan recomendaciones para el apoyo educativo pertinente en dichas situaciones.

### 1. Medidas administrativas destinadas a interrumpir situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos

De acuerdo a lo señalado en los procedimientos de los protocolos contenidos en el presente libro, en aquellos casos en que la situación detectada se haya desarrollado en el contexto intrajardín, el director o directora regional, conforme a la gravedad del caso y considerando primordialmente si los hechos detectados constituyen o no un delito, ponderará las medidas administrativas correspondientes para la protección de niños y niñas.

<sup>38</sup> Punto V Anexo 1 y punto V Anexo 2, Circular N° 860.

<sup>39</sup> Punto VII Anexo 1 y punto VII Anexo 2, Circular N° 860.

## 2. Indicaciones dirigidas a proteger a los párvulos en situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos ocurridas en el contexto intrafamiliar

El maltrato infantil o vulneración de derechos que ocurre en el contexto intrafamiliar puede dar lugar a diversas situaciones en las que la unidad educativa deberá resguardar la protección de niños y niñas. A continuación, se presentan algunas de estas situaciones a fin de indicar cuáles serán las acciones que deberá adoptar la unidad educativa.

### a) Necesidad de contactar a un adulto protector del niño o niña presuntamente vulnerado

Frente a una situación de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos que ocurre en el contexto familiar, es necesario identificar a un adulto protector que resguarde el bienestar del niño o niña. En ocasiones, será necesario contactar a un adulto que no cumple el rol de apoderado del párvulo afectado, pero que puede propender a generar un contexto de protección en el entorno familiar o de los cuidadores del niño o niña, con el cual, de preferencia, tenga un vínculo afectivo. Algunas de estas ocasiones son:

- Cuando las familias o cuidadores se muestran poco sensibles y receptivos a las necesidades del niño o niña.
- Cuando quien cumple el rol de apoderado o adulto cuidador es la persona que presuntamente ha maltratado al niño o niña.
- Cuando se visualiza la posibilidad de que el adulto a cargo del cuidado del párvulo tome represalias contra el niño o niña, o bien, sea agresivo con algún funcionario o funcionaria de la unidad educativa.

### b) Existencia de una medida de protección y/o cautelar dictada por Tribunales de Familia

En caso de que la madre, el padre o el cuidador del párvulo comunique la existencia de una de estas medidas, la directora o encargada de la unidad educativa deberá realizar una entrevista con este adulto, a fin de recabar antecedentes, solicitando también una copia de la resolución judicial que indica la medida dispuesta por el Tribunal (sólo con la entrega de este documento se podrá dar cumplimiento a esta medida), la cual debe ser adjuntada a la ficha del párvulo. La directora o la encargada deberá informar al equipo educativo las medidas cautelares y/o de protección para su cumplimiento al interior del establecimiento. Todo lo anterior debe ser comunicado oportunamente a los profesionales de Buen Trato de la Subdirección de Calidad Educativa, de acuerdo a las acciones descritas anteriormente en este protocolo.

### c) Solicitud del adulto responsable de que un niño o niña no sea retirado al final o durante la jornada de la unidad educativa por algún adulto, sin la existencia de una resolución o acuerdo judicial que así lo determine

Ante este tipo de solicitud, donde no exista una resolución o acuerdo judicial que así lo determine, la directora o encargada de la unidad educativa deberá sostener una entrevista con el adulto responsable del párvulo, indagando los motivos de la solicitud y despejando la existencia de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, de cualquier tipo. En caso de que en dicha entrevista se detecte una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, se deberá activar el protocolo correspondiente; en caso contrario, se deberá orientar sobre la necesidad de proteger al niño o niña, poniendo en el centro sus necesidades emocionales ante la situación que motiva la solicitud. En caso de que dicha entrevista dé cuenta de alguna irregularidad en el cuidado personal del párvulo, la directora o encargada de la unidad educativa deberá orientar al adulto a que regularice dicha situación, solicitando que se entregue una copia de la resolución judicial una vez que el tribunal resuelva el asunto. La entrega de esta orientación deberá ser registrada en la ficha del párvulo.

**d) Al retirar al niño o niña, el adulto responsable se presenta en estado de ebriedad y/o bajo el efecto de alguna droga**

Es necesario señalar que todos quienes retiran a algún niño o niña deben estar autorizados por la familia o cuidadores y deben estar registrados con nombres y RUN en la ficha del párvulo. En caso de que una de las personas registradas en la ficha acuda a retirar al párvulo en estado de ebriedad y/o bajo el efecto de alguna droga, la directora o encargada de la unidad educativa deberá establecer contacto telefónico con alguna de las otras personas registradas en la ficha, comentando la situación y solicitando que otra persona acuda a la brevedad a retirar al niño o niña. Si ningún otro adulto pudiese acudir y hacerse cargo del niño o niña, se deberá informar la situación a Carabineros de Chile, informando de manera oportuna a los profesionales de Buen Trato de la Subdirección de Calidad Educativa, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos del presente documento.

**e) Existencia de una resolución dictada por Tribunales de Familia que regule la relación directa y regular (visitas) de un padre, madre o cuidador que determine que dicho régimen se ejercerá total o parcialmente en la unidad educativa**

En estas situaciones, cuando además no haya una medida de protección a favor del niño o niña, se deberá atender a las siguientes consideraciones:

Es importante señalar en primer lugar que dicha medida debe considerarse como excepcional, y en este sentido cuando se tenga conocimiento de la resolución judicial que determine que el régimen comunicacional debe realizarse en dependencias del jardín infantil, dicha resolución debe ser puesta en conocimiento a la brevedad a la Subdirección Jurídica que deberá realizar la gestión judicial que corresponda, dando cuenta al tribunal de la imposibilidad de hacer efectiva la medida, por cuanto la JUNJI no cumple con los criterios técnicos para que el niño o niña pueda ejercer su derecho en forma protegida, resguardando su interés superior.

Es necesario precisar, además, que las unidades educativas cuentan con reglamentos internos, que deben ser conocidos y respetados por todas las personas que ingresen a ellas.

Ahora bien y en el caso que el tribunal considere que dicha medida debe realizarse en el jardín infantil, la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subroge o a quien designe, deberá solicitar a la familia o cuidadores copia de la resolución del Tribunal de Familia, la cual deberá ser adjuntada a la ficha del párvulo y/o a la "Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos", en caso de que corresponda. Sólo se llevará a cabo la visita solicitada en la unidad educativa una vez que se tenga copia de dicha resolución. A su vez, deberá asegurarse que la madre, padre o cuidador principal del niño o niña, estén en conocimiento de que se facilitará el ingreso a la unidad educativa a quien se señale en la resolución judicial.

A su vez, la directora o encargada de la unidad educativa, quien le subroge o a quien designe, deberá informar a todos los funcionarios y funcionarias de la unidad educativa acerca de las medidas a seguir para colaborar con el cumplimiento de la resolución judicial, aclarando además las condiciones en que ésta se llevará a cabo dentro de la unidad educativa. De esta forma, el padre, madre o cuidador que, por resolución del Tribunal de Familia, ingrese a la unidad educativa a visitar a algún párvulo, deberá participar de las experiencias educativas que estén siendo desarrolladas por el equipo de aula y/o de la unidad educativa. Es decir, deben permanecer siempre en presencia de alguna funcionaria o funcionario de la unidad educativa y no se debe generar un espacio distinto donde el niño o niña permanezca solo con el adulto que lo visita.

### 3. Indicaciones dirigidas a proteger a los párvulos en situaciones de maltrato infantil, de connotación sexual o agresiones sexuales ocurridas en otros contextos

La directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe, deberá prohibir el ingreso de la persona sindicada como presunto maltratador al recinto de la unidad educativa, mientras se encuentre en proceso la causa penal o ante la existencia de alguna medida de protección o cautelar que prohíba el ingreso, de modo de resguardar la integridad de la niña o niño víctima de maltrato infantil y de los demás párvulos de la unidad educativa.

Si el presunto maltratador tiene contacto directo con otros párvulos de la unidad educativa, la directora o encargada, quien le subrogue o a quien designe, idealmente en conjunto con el profesional de Buen Trato, deberá informar oportunamente la situación a las familias o cuidadores de los párvulos, preferentemente de forma presencial, resguardando la identidad del niño o niña afectado y la de su familia o cuidadores. Esta acción deberá ser respaldada por medio de un acta de la instancia desarrollada, la cual deberá ser adjuntada a la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”. En el caso de que las familias o cuidadores de alguno de estos párvulos, aun estando en conocimiento de los hechos, decidan mantener el contacto directo de los niños o niñas a su cargo con la persona que ha sido sindicada como responsable de la situación de maltrato infantil y/o vulneración de derechos de otro niño o niña, se debe dejar constancia en la ficha del párvulo a través de un acta firmada por el adulto responsable; esto sin perjuicio de la prohibición del ingreso del presunto agresor a la unidad educativa señalada en el punto anterior.

En el caso que algún integrante de la Comunidad JUNJI tenga conocimiento de que el niño o niña víctima de maltrato continúa manteniendo contacto directo con el presunto agresor, la directora o encargada, quien le subrogue o a quien designe, deberá informar de manera oportuna a los profesionales de Buen Trato, para que en conjunto con la Subdirección de Asesoría Jurídica evalúen la pertinencia de realizar acciones judiciales para la protección del niño o niña.

### 4. Abordaje sicosocial para el acompañamiento de niños y niñas

**A.** Ante una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, es necesario generar un contexto de contención y protección, por lo que es de especial importancia que niños y niñas puedan contar con un adulto responsable y confiable, dispuesto a escuchar y contener la libre expresión de sus emociones. Cabe señalar que, ante una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, las acciones orientadas por estos protocolos, deben realizarse con el resguardo de que niños y niñas cuenten siempre con el acompañamiento de un adulto responsable de la JUNJI y/o de la familia o cuidadores del niño o niña.

**B.** Frente a situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, un aspecto de especial relevancia en el abordaje dice relación con la necesidad de evitar la victimización secundaria en cada una de las acciones que emprendan los funcionarios o funcionarias de la institución. Con la finalidad de evitar la victimización secundaria, el resguardo a la intimidad de los párvulos aparece con especial relevancia, dado que la intimidad es un derecho especial reconocido por la CIDN (1989), el cual se encuentra especialmente sensible a ser vulnerado en estas situaciones. Para su resguardo, es relevante que quien escuche un relato u observe indicadores asociados a una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, proteja la identidad del niño o la niña y el marco de confianza en que se ha entregado el relato, sin exponer su experiencia frente a otros miembros de la comunidad educativa.

**C.** A su vez, para evitar la victimización secundaria, se debe evitar realizar intervenciones que aborden de manera inadecuada la situación vivenciada por el párvulo, como, por ejemplo, interrogar o indagar sobre los hechos, así como cansar al niño o niña ante la presión de

recabar antecedentes de la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos. Con ello, es importante respetar los límites que el propio niño o niña marca, siendo cuidadoso en el contacto físico, ya que en muchas ocasiones la niña o el niño que ha sido maltratado ha aprendido que el contacto físico puede producir daño. Sólo se debe escuchar y acoger el relato del niño o la niña sin intervenciones de ningún tipo, ya que dichas intervenciones pueden contaminar el relato de los párvulos, el cual podría tener un rol relevante como prueba en el caso que se desarrolle un proceso penal.

### ¿Cómo deben actuar los equipos educativos frente a un relato de maltrato infantil o vulneración de derechos de una niña o niño?

En consideración de que el relato del niño o niña podría ser una prueba relevante en un eventual proceso penal, se hace fundamental que la respuesta de los equipos educativos no contamine el relato. Por ello, y considerando lo delicado que es el momento de la develación de una situación de maltrato para el niño o niña, tanto por su afectación emocional y por lo fundamental que es para su posterior reparación, será relevante que el equipo educativo pueda contactarse emocionalmente con el niño o niña. Para ello, se deberá considerar:

- Adoptar una actitud cálida y acoger inmediatamente lo que quiere expresar el niño o niña, dando una respuesta sensible emocionalmente que busque transmitir empatía.
- Mantener la calma al escucharlo. Con esto transmite tranquilidad al niño o niña.
- Escuchar y crear el relato espontáneo del niño o niña.
- En caso de que el niño o niña manifieste culpa por lo vivido, no reforzar esta idea.
- Al finalizar el relato, comunicarle al niño o niña que, por su bienestar, la persona en quien ha confiado deberá acudir a otros, de modo de que el niño o la niña no se sienta expuesto ante las acciones que se realizarán a partir del relato.

- Transmitir al niño o niña que cuenta con el apoyo en caso de que lo necesite nuevamente.

### ¿Cómo actuar frente a la presencia de indicadores y ausencia de un relato de una niña o niño que hagan sospechar de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos?

En los casos en los que no se cuenta con un relato, pero sí existan indicadores que permitan sospechar de un posible maltrato infantil o vulneración de derecho es relevante que exista algún adulto sensible, que sin interrogar al niño o niña, pueda acogerlo, transmitir su preocupación y brindar un espacio de confianza. Los motivos por los cuales el niño o niña no ha relatado lo que le sucede, en general se podrían deber a que podría estar bajo amenaza, teme a que no le crean, teme a perder el cariño de personas importantes para él o ella, teme a que lo reten o que se sienta culpable de lo ocurrido. O bien el niño o niña ha naturalizado y/o normalizado las dinámicas maltratantes.

A continuación, se exponen orientaciones para facilitar el acompañamiento a niñas y niños cuando exista sospecha de maltrato infantil o vulneración de derechos.

- Demostrar al niño o niña su interés por lo que le pasa, adoptando una actitud cálida.
- Transmitirle confianza.
- Respetar su intimidad física, siendo sensible a sus límites y a las aproximaciones físicas que permita.
- Transmitir al niño o niña que cuenta con el apoyo en caso de que lo necesite.

### 5. Apoyos educativos a niñas y niños frente a situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos

En las unidades educativas es posible desplegar una serie de acciones que favorezcan la sensibilidad en los equipos educativos y el acompañamiento y contención emocional hacia niñas y niños.

Para lo anterior, se sugiere que el equipo educativo, y especialmente el equipo de aula, considere las siguientes recomendaciones que, si bien se pueden implementar en forma permanente, frente a la detección de alguna situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, requieren que se dispongan de acuerdo con las necesidades y particularidades de los niños y niñas:

- Favorecer en forma especial un ambiente educativo armonioso, acogedor, seguro y significativo.
- Es fundamental estar atentos a las señales comportamentales y emocionales que los niños y niñas puedan presentar en el contexto educativo, acogiéndolas y conteniéndolas grupalmente y, en caso de ser necesario, de manera individual.
- El énfasis pedagógico más importante es el vínculo afectivo con niñas y niños, dando respuestas oportunas a sus necesidades, brindándoles espacios de acogida, seguridad y expresión libre, lo que favorecerá la generación de confianza en los niños y niñas.
- Promover la expresión, reconocimiento y validación de los sentimientos y emociones de niñas y niños, a través de dibujos, cuentos, círculos de conversación, juegos u otros, ayudándoles además a poner en palabras lo que están sintiendo o pensando.
- En caso de que niñas y niños quieran expresar verbalmente algo relacionado con su experiencia de maltrato infantil o vulneración de derechos, es fundamental acogerlos y escucharlos cada vez que sea necesario.
- En caso de que surjan temas o juegos que contacten a los niños y niñas con emociones como la tristeza y el miedo, es importante validarlas y acogerlas, favoreciendo así la disminución de su ansiedad.
- El juego es la actividad natural del niño y la niña y es una herramienta fundamental para su bienestar. Por ello, es necesaria la presencia de adultos sensibles que promuevan un ambiente de juego seguro y que estén disponibles para acoger al niño o niña cuando lo necesite y contener las emociones que puedan surgir. En este contexto, se recomienda utilizar los espacios de juego libre como una posibilidad de favorecer que las niñas y niños expresen libremente lo que sienten

y piensan. En caso de que niñas o niños no quieran jugar, puede asociarse a altos niveles de estrés; en estas situaciones, en ningún caso, se deberá presionarles y es importante facilitar el despliegue y la confianza a través de una interacción sensible y bientratante.

- El maltrato infantil o vulneración de derechos puede provocar que los niños y niñas presenten mayores dificultades para separarse de sus figuras cuidadoras, por lo que será relevante considerar que pueden requerir mayor tiempo y flexibilidad de los adultos de la familia o cuidadores y del equipo educativo.
- Frente al estrés que pueden presentar niñas y niños luego de haber sufrido una experiencia de maltrato infantil o vulneración de derechos, es fundamental favorecer estrategias regulatorias o de calma en el espacio educativo, que favorezcan tranquilidad tanto a niñas y niños como también a los adultos para que así puedan transmitir la calma necesaria a los párvulos. Estas estrategias pueden relacionarse con ejercicios de relajación, respiración, yoga infantil, atención plena, entre otras. Para su aplicación se deberán tener en cuenta las particularidades de niñas y niños y el contexto sociocultural de la comunidad educativa.
- Niñas y niños ante una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos pueden presentar episodios de mayor irritabilidad o desregulación emocional, siendo fundamental que los adultos de manera respetuosa los acojan, contengan y acompañen física y emocionalmente, ayudando a niñas y niños a comprender lo que les ocurre y sienten, lo que permitirá favorecer que logren paulatinamente la calma. Si bien estos episodios pueden ser un desafío para los adultos, es preciso que procuren mantener la calma en todo momento para así poder transmitirla también a los niños y niñas. A su vez, es importante que soliciten ayuda a otros miembros del equipo educativo si se sienten sobrepasados por la situación.

## MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA IDENTIDAD DE LOS ADULTOS PRESUNTAMENTE INVOLUCRADOS EN SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS Y POR HECHOS DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES

De acuerdo con lo establecido por la SIE (2018), los establecimientos educacionales deben velar por el resguardo de la identidad de los adultos presuntamente involucrados en una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos. Esto se fundamenta en que quienes pudieren haber sido sindicados como responsables de una situación de estas características son también sujetos de derechos, por lo que, durante todo el proceso y más aún al esclarecer su responsabilidad, es necesario considerar el principio de presunción de inocencia.

El principio de presunción de inocencia se aplica en el sistema judicial ante la sospecha de que una persona ha cometido algún delito, y establece que nadie es responsable de un hecho que no ha cometido, hasta que se pruebe lo contrario, es decir, la o el presunto responsable no puede ser considerado como culpable ni tratado como tal hasta que no exista una sentencia condenatoria que establezca la responsabilidad de la persona.

Si bien este principio se aplica en procesos constitutivos de delito, para efectos del presente protocolo, su consideración implicará que el trato y el despliegue de las acciones institucionales se realizarán en consideración de la presunción de inocencia, tanto en el marco del “Protocolo de actuación frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales” como también del “Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los párvulos”. En este sentido, cabe señalar que el foco del abordaje institucional de la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos no es el esclarecimiento de las responsabilidades asociadas a la situación detectada, sino que dice relación con la restitución de los derechos de los niños y niñas.

En los casos de maltrato infantil o vulneración de derechos en el contexto intrajardín, el resguardo de la identidad de los adultos de las comunidades

educativas que presuntamente hayan sido responsables de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos deberá sostenerse en la medida en que esto no obstaculice el actuar institucional que tiene como fin la interrupción del maltrato detectado y los procesos asociados a prevenir futuras situaciones que pudieran ir en desmedro del bienestar de niños y niñas, es decir, esta obligación no deberá en ninguna circunstancia contravenir el principio de interés superior del niño y la niña. En este sentido, el resguardo de la identidad de los adultos deberá ser considerado sobre todo en aquellas acciones que se emprendan para comunicar la situación al medio externo a la institución; sin perjuicio de que dicho resguardo se levanta cuando se deba informar a los organismos pertinentes algún hecho constitutivo de alguna vulneración de derechos (Tribunales de Justicia, Ministerio Público, policías entre otros actores y unidades institucionales) la identificación del presunto agresor, de modo tal que se puedan desarrollar sin inconvenientes todas aquellas gestiones que resulten pertinentes para la protección de niños y niñas.

A continuación, se entregan algunas recomendaciones para el resguardo de la identidad de los adultos involucrados en una presunta situación de maltrato infantil o vulneración de derechos:

- Considere comunicar la información asociada a la situación a quienes corresponda de acuerdo con lo establecido en los protocolos institucionales, resguardando el adecuado manejo de la información relativa a datos sensibles en consideración de la idoneidad de los medios utilizados.
- En caso de que la comunidad educativa ya tenga información de quién es el o la presunta responsable de la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos:

1. Indique que el proceso de abordaje del maltrato infantil o vulneración de derechos tiene como foco la restitución de derechos de niños y niñas y que se adoptarán acciones para que esto ocurra.
  2. Señale que la responsabilidad en los hechos será establecida por las autoridades competentes y que la información que se maneja no es determinante para establecer las responsabilidades, ya que debe realizar un debido proceso judicial.
  3. Refuerce con equipos educativos y/o con las familias o cuidadores el principio de presunción de inocencia respecto de quien ha sido sindicado como responsable de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, a fin de que se resguarde la identidad del presunto responsable.
- Cuando se comunique la información de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos desde la unidad educativa a otras familias o cuidadores de la comunidad educativa y/o cuando desde la institución se entregue información a los medios de comunicación, se deberá realizar en consideración del resguardo de la identidad de los adultos del principio de presunción de inocencia y de acuerdo con lo señalado en el apartado “Roles de la Comunidad JUNJI en el abordaje institucional del maltrato infantil y la vulneración de derechos”.

Los profesionales de Buen Trato regional, las directoras o encargadas de unidades educativas, los equipos educativos y eventualmente otros miembros de la Comunidad JUNJI, pueden ser el nexo entre el niño o niña y sus familias o cuidadores y las redes de protección, reparación y/o salud. Si bien la actuación institucional es de suma relevancia para que las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos sean abordadas y se propenda a la interrupción de aquello que pone en riesgo la integridad de los párvulos, en muchas ocasiones y de acuerdo con la complejidad de los casos, será necesario un abordaje coordinado con instituciones que aborden con mayor especificidad otros aspectos vinculados a la intervención, reparación y restitución de los derechos de los párvulos. En este sentido, el trabajo en red implica que las diversas instituciones garantes de derechos deben hacer lo que pueden desde el lugar en que se encuentran, con la especificidad que las caracteriza para otorgar mejores condiciones de vida a los niños y niñas. Cabe señalar que el maltrato infantil o vulneración de derechos, en ocasiones, ocurre en familias que están aisladas, que mantienen un contacto escaso con la red comunitaria, lo que dificulta el acceso a ayuda especializada, por lo que, conectar a las familias con dichas instancias contribuye a un incremento de los factores protectores para niños y niñas.

Las redes institucionales pueden ser comprendidas como una “malla dentro de la cual se busca la solución a un problema”,<sup>40</sup> en la que el trabajo en red puede ser comprendido como una estrategia vinculatoria de articulación e intercambio entre equipos y/o instituciones que deciden asociar sus esfuerzos, experiencias y conocimientos, para el logro de fines comunes, en este caso, que niños y niñas crezcan y se desarrollen en contextos protectores y favorables para el desarrollo infantil y los aprendizajes en primera infancia.

<sup>40</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de detección e intervención en situaciones de maltrato infantil*, Santiago, 2009.



## 1. Derivación

Para hacer efectivo el trabajo en red, una de las tareas con que deberán contribuir los equipos de la JUNJI es la derivación, la cual se define como el proceso en el cual una persona que está en contacto con alguien que vive una situación como lo es el maltrato infantil o vulneración de derechos, la acoge para luego relacionarla con otros recursos de ayuda. Este primer contacto es fundamental para niños, niñas y familias o cuidadores, por lo que los equipos involucrados en el abordaje de la situación deberán procurar que el procedimiento de derivación implementado sea efectivo.

Al evaluar una derivación de un caso de maltrato infantil o vulneración de derechos, será necesario resguardar que la complejidad de los casos sea considerada en las acciones que se emprenden a nivel interinstitucional. La derivación a la red deberá ser realizada preferentemente por los profesionales de Buen Trato regional, de manera escrita, conteniendo información clara y detallada de la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, así como el objetivo de la derivación. En muchas ocasiones, la labor de vinculación con la red de protección será responsabilidad de Tribunales de Familia, por lo que la JUNJI en aquellas situaciones en las que se haya determinado la necesidad de judicializar, ya habrá realizado una primera acción de vinculación. No obstante, para que el sistema judicial cuente con los antecedentes necesarios para instruir acciones de intervención desde una red de protección, es necesario que a este organismo se otorgue la información disponible para intervenir en la situación, resguardando acotar lo entregado a aquello que dice relación con el rol de la JUNJI. A la vez, en la comunicación a tribunales se podrá dar cuenta también de cuáles podrían ser algunas posibilidades concretas de ayuda, especificando posibles redes y qué área del problema se podrá abordar, de modo que esto pueda ser sugerido al juez.

Así también en aquellas situaciones en las que no se desarrolla un proceso de judicialización, pero sí se deriva a la red de protección, se deberá otorgar información clara a aquellas instituciones a las que se determine la necesidad de derivar el caso mostrando cómo, desde el ámbito de su competencia, la red podrá contribuir a la restauración de las condiciones de protección para niños y niñas. Idealmente debe establecerse un contacto previo, de

manera de evaluar la posibilidad real de atención que dicha institución tiene (establecer contacto, ver si hay cupos, etc.).

El proceso de derivación a la red de protección es una instancia en la que también es relevante realizar acciones de sensibilización respecto de la importancia de que la familia o cuidadores propendan también a las condiciones de protección de niños y niñas, asistiendo a las instancias de intervención de acuerdo con cómo haya sido acordado con la red y adhiriendo, de esta manera, a los procesos enfocados a la restitución de los derechos de niños y niñas. Es relevante realizar un seguimiento de la derivación con el adulto responsable, ya que con esto se posibilita promover una mayor adherencia a los procesos de intervención.

## 2. Coordinación con la red

Las labores de coordinación con la red no son algo que se realice secuencialmente a la derivación o que emerjan exclusivamente a partir de la detección de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, sino que el contacto y coordinación con las redes territoriales y de protección debe estar establecida de modo que este vínculo entre la JUNJI y el intersector se encuentre a disposición cuando emerja la necesidad de abordar las situaciones. La coordinación con la red es un trabajo que compete tanto a equipos de las unidades educativas como a los profesionales de Buen Trato y los asesores técnicos.

Para una adecuada coordinación con la red por parte de la unidad educativa será preciso contar con un listado territorial de redes de la comunidad, con sus respectivos ámbitos de competencia, a las cuales se pudiera acudir para una derivación de la niña o niño y su familia o cuidadores. Para la elaboración de dicho listado, en el Anexo n°5 de este protocolo se encuentra el “Catastro de redes locales/regionales de protección a niñas y niños”, el cual deberá ser completado por la directora o encargada, o quien la subrogue y actualizado periódicamente de acuerdo con la oferta territorial existente en el lugar en el que se emplaza la unidad educativa.

Por otro lado, respecto de la coordinación con las redes de apoyo y de protección, es importante que los profesionales de Buen Trato regional establezcan un encuadre de trabajo con la red, aclarando los límites de acción tanto de la JUNJI como de la red. En este sentido, cabe precisar que en caso de que la red solicite información de un párvulo directamente a la unidad educativa, la directora o encargada, en conjunto con la educadora del nivel, elaborarán un informe referido al ámbito pedagógico y a la relación que la familia y/o cuidadores establecen con el establecimiento educativo. Este informe deberá ser retroalimentado por los profesionales de Buen trato regional previo envío a la red y adjuntado en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

Por último, en caso que la red solicite atender a una niña, niño, familia o cuidadores dentro de la unidad educativa, o bien, cuando solicite hacer observación del párvulo en aula, la directora o encargada de la unidad educativa o quien la subroge deberá aclarar que este tipo de intervenciones no son pertinentes de realizar en la JUNJI, debido a que, por una parte, aumenta el riesgo de victimización secundaria, y por otra, se dificultan los procesos pedagógicos de los niños y niñas de la unidad educativa.

### 3. Seguimiento de la situación proteccional del niño o niña

Para favorecer la protección y bienestar de niñas y niños es de vital importancia el seguimiento que funcionarias y funcionarios de la JUNJI realicen con la familia o cuidadores de los párvulos y/o con las redes, puesto que, sólo a partir de esta acción se podrá tomar conocimiento de aquellos antecedentes que den cuenta de si las acciones emprendidas fueron suficientes para la interrupción de la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos o si se deben realizar otras acciones como institución en favor del niño o la niña.

El equipo educativo es el que tiene mayores posibilidades de realizar un seguimiento continuo a la situación de niños y niñas, ya que trabaja cotidianamente con los párvulos y sus familias o cuidadores. Por ello, será responsabilidad de la directora o encargada de la unidad educativa, frente a cualquier nuevo antecedente asociado a la situación de maltrato infantil

o vulneración de derechos, informar oportunamente al profesional de Buen Trato regional para que se evalúen los pasos a seguir, dejando registro de dicha acción en la “Ficha de la unidad educativa para la derivación y registro de casos de maltrato infantil y/o vulneración de derechos”.

Los profesionales de Buen Trato, por su parte, deberán establecer contactos con los equipos educativos, familias o cuidadores del niño o niña y/o con la red, visibilizando de este modo los cambios en la situación de protección de los párvulos y en su estado de salud a nivel físico y psicológico. A partir de los antecedentes que se recojan de estos seguimientos, será responsabilidad de dichos profesionales proceder de acuerdo con lo establecido en los protocolos contenidos en el presente libro y a los principios que en éste se declaran.

Por último, en las situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos en las que la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica se haya hecho parte de los procesos proteccionales en Tribunales de Familia y/o haya solicitado medidas de protección en favor de niños y niñas, es relevante que esta subdirección efectúe seguimiento de la situación en los organismos judiciales correspondientes, informando a los profesionales de Buen Trato oportunamente de nuevos antecedentes, medidas o resoluciones tomadas por dichos organismos.

### Comunidad JUNJI:<sup>41</sup>

Corresponde a todos los miembros que integran la JUNJI y está compuesta por los niños y niñas que asisten a las unidades educativas de la institución, por las familias o cuidadores y por los funcionarios y funcionarias de las unidades educativas y de oficinas.

### Contención emocional:<sup>42</sup>

Corresponde a un tipo de intervención que consiste en generar un espacio para que las personas puedan compartir sus vivencias, expresar sus emociones y sentirse escuchadas y acogidas, fortaleciendo los recursos personales para favorecer la calma y la seguridad emocional.

### Cuidado personal:<sup>43</sup>

Es el derecho-deber que tienen el padre y la madre de intervenir y participar en la crianza, educación y cuidado de su hijo y/o hija menor de edad, y de ampararlos, protegerlos y defenderlos. Lo pueden ejercer ambos o solo uno de ellos. En caso de inhabilidad de ambos, lo puede ejercer un tercero (otro familiar).

### Delito:<sup>44</sup>

Es toda acción u omisión voluntaria penada por ley (Artículo 1 del Código Penal). En forma simple, es la comisión de un hecho que la ley castiga con una cierta pena.

<sup>41</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Política de ambientes bientratantes*, Santiago, 2017.

<sup>42</sup> Pontificia Universidad Católica de Chile, *Material psicoeducativo para jardines infantiles y salas cuna en relación al apoyo a los niños luego del terremoto y tsunami*, Santiago, 2010.

<sup>43</sup> Poder Judicial (PJUD), 2015, *Glosario de términos legales*, obtenido el 5 de noviembre de 2020. Visto en: [https://www.pjud.cl/documents/396588/O/GLOSARIO\\_web.pdf/da9c7486-1b6a-4774-8fff-92c9b1d02622](https://www.pjud.cl/documents/396588/O/GLOSARIO_web.pdf/da9c7486-1b6a-4774-8fff-92c9b1d02622).

<sup>44</sup> Código Penal de la República de Chile, op. cit.

### Denuncia:<sup>45</sup>

Es un aviso oral o escrito ante la autoridad correspondiente que comunica el conocimiento que se tiene sobre un hecho que posee características de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales con carácter de delito. El denunciante no es parte del juicio y sólo informa los antecedentes al tribunal correspondiente.

### Estrategias sicoeducativas:

Intervenciones que se desarrollan con los diferentes actores de la comunidad educativa a partir de una situación de maltrato infantil, a través de la asesoría, orientación y el desarrollo de instancias vivenciales desde el ámbito sicoeducativo para favorecer el bienestar integral de los niños y niñas. Algunas acciones que puede contemplar son la asesoría técnico-pedagógica a las unidades educativas, orientación a las familias, asesoría y fortalecimiento de competencias de directoras y encargadas, entre otras.

### Enfoque sicosociojurídico:

Refiere a una determinada manera de observar y analizar el fenómeno del maltrato infantil, la cual considera de forma integrada las diversas áreas implicadas en el abordaje de las situaciones de niños y niñas. En este sentido, este enfoque implica el desarrollo de estrategias integrales que contemplen aquellas acciones que se estimen pertinentes para la transformación de la situación desde la subjetividad de los individuos implicados (sicológico), sus condiciones de vida (social) y la activación de organismos e instituciones judiciales que potencialmente pueden contribuir a proteger y restituir los derechos de niños y niñas (jurídico).

<sup>45</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de abordaje institucional*, op. cit.

### Medida cautelar:<sup>46</sup>

Determinación que puede tomar el juez para asegurar el éxito de un juicio, para aminorar los efectos negativos de su demora o para proteger a una víctima. Estas medidas se pueden decretar incluso antes que comience un juicio, por ejemplo: prohibir o restringir la presencia del ofensor en el hogar común; fijar alimentos provisorios; determinar régimen provisorio de cuidado personal o de relación directa y regular de niños, niñas y adolescentes; prohibición de celebrar actos o contratos y decretar la reserva de identidad del denunciante en juicio de violencia intrafamiliar.

### Medida de protección:<sup>47</sup>

Determinaciones que puede ordenar el juez para proteger a un niño, niña o adolescente vulnerado en sus derechos. Si estas determinaciones implican alejamiento del grupo familiar, sólo se tomarán en casos estrictamente necesarios y se preferirá para que asuman provisoriamente su cuidado a parientes consanguíneos o personas con las que tenga afinidad. Algunas medidas son: confiarlo al cuidado de alguna persona o familia en caso de urgencia, ingreso a un programa de familia de acogida o centro residencial por un período estrictamente necesario, prohibir la presencia del agresor en otro lugar.

### Investigación sumaria:<sup>48</sup>

Procedimiento administrativo corto a cargo de un investigador que está destinado a verificar la existencia de hechos irregulares, individualizar a los participantes y determinar si los hechos comprobados constituyen o no una infracción a la normativa vigente.

### Proceso disciplinario:<sup>49</sup>

Procedimiento administrativo especial, punitivo e interno, instrumentalmente destinado a conservar el orden y correcto funcionamiento de la administración.

<sup>46</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de detección*, op. cit.

<sup>47</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de detección*, op. cit.

<sup>48</sup> Ley N° 18.834, *Estatuto administrativo interpretado y concordado*, Contraloría General de la República, Santiago, 2018.

<sup>49</sup> *Ibid.*

### Régimen directo regular:

Derecho deber que propende a que el vínculo familiar entre el padre o madre que no ejerce el cuidado personal y su hijo se mantenga a través de un contacto periódico y estable (Artículo N° 229 del Código Civil).<sup>50</sup>

### Sumario administrativo:<sup>51</sup>

Procedimiento administrativo, a cargo de un fiscal, destinado a establecer si un funcionario o funcionaria ha incurrido en responsabilidad y, además, determinar la sanción en caso de estimarse que la infracción cometida le es imputable, esto por haber violado sus deberes y prohibiciones.

### Situaciones de carácter complejo:

Se entenderá por situaciones de vulneración de derechos de carácter complejo:

- Situaciones de connotación pública o con posibilidad de adquirir este carácter (por ejemplo, la familia señala que acudirá a algún medio de comunicación a reportar el caso).
- Situaciones en las que la institución haya sido requerida por otras instituciones como la Defensoría de la Niñez o la Superintendencia de Educación.
- Situaciones que requieran de una respuesta o de representación institucional (por ejemplo, reuniones con familias de la comunidad educativa).
- Situaciones ocurridas en contexto intrajardín reiteradas en una misma unidad educativa.

### Victimización secundaria:<sup>52</sup>

Sufrimiento que experimenta el niño o niña que ha pasado por distintas instituciones que intervienen cuando se detecta la situación, y por inadecuadas o deficientes respuestas socio-familiares y/o profesionales, configurando así una nueva experiencia de victimización que complejiza y agrava las consecuencias de la vivencia de maltrato infantil o vulneración de derechos.

<sup>50</sup> Biblioteca del Congreso Nacional [BCN], Código Civil de Chile, 30 de mayo de 2000. Ver en: [www.bcn.cl: https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=172986&idParte=8717776](https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=172986&idParte=8717776).

<sup>51</sup> Ley N° 18.834, *Estatuto administrativo interpretado y concordado*, op. cit.

<sup>52</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, *Protocolo de abordaje institucional*, op. cit.



**ANEXO 1**

**FICHA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARA LA DERIVACIÓN Y REGISTRO DE CASOS DE MALTRATO INFANTIL Y/O VULNERACIÓN DE DERECHOS<sup>33</sup>**

FECHA DE DETECCIÓN <sup>34</sup>
FECHA DE DERIVACIÓN

**I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA**

Nombre \_\_\_\_\_

Código	Dirección	Comuna
Teléfono Fijo	Teléfono Celular	Región

Directora o encargada<sup>35</sup> \_\_\_\_\_

Firma y Timbre \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_

Tipo de Programa Educativo (Marcar con una X)	Clásico		
	Alternativo	Laboral	
		Familiar	
		En Comunidades Indígenas	
		PMI	
	Educativo para la familia	CECI	
		Comunicacional	
	CASH		

<sup>33</sup> Toda vez que se detecte o sospeche de una situación de presunto maltrato infantil y/o presunta vulneración de derechos, la directora o encargada de la unidad educativa, o quien la subrogue, deberá abrir una carpeta del pàrvulo, donde se inserte la presente ficha para la derivación y registro de acciones de casos. Todos aquellos antecedentes que se recaben o se emitan en el marco de la situación del pàrvulo deberán ser registrados, según se consigna en la presente ficha, adjuntando los medios de verificación correspondientes. La presente ficha deberá ser utilizada para derivar la situación a los profesionales de Buen Trato.

<sup>34</sup> Refiere a la fecha en la que en la unidad educativa se identifica y/o reconoce la existencia de una situación de presunto maltrato infantil y/o vulneración de derechos, ya sea a partir de indicadores físicos, comportamentales, psicológicos y/o ante la existencia de un relato de un pàrvulo o de su familia o cuidadores.

<sup>35</sup> La directora o encargada de la unidad educativa es la responsable del registro y respaldo de los antecedentes del caso en la ficha.

**II. ANTECEDENTES DEL NIÑO O NIÑA**

Nombre completo \_\_\_\_\_

RUN \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento 

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

 Edad actual \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso a la unidad educativa 

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

 Nivel al que asiste \_\_\_\_\_

Domicilio 

Avenida o calle	Número	Depto.	Población - villa
-----------------	--------	--------	-------------------

Comuna	Nombre región	Teléfono
--------	---------------	----------

Nombre de la madre \_\_\_\_\_ RUN \_\_\_\_\_

Nombre del padre \_\_\_\_\_ RUN \_\_\_\_\_

Nombre del apoderado/a \_\_\_\_\_ RUN \_\_\_\_\_

Nombre educadora del nivel \_\_\_\_\_

Nombre técnico/s del nivel \_\_\_\_\_

**III. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

Describir la situación de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos, explicitando el relato textual si lo hubiera, los indicadores físicos, conductuales y/o psicológicos, etc. Considere, además, indicar las fechas de los sucesos que se reporten.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### IV. ANTECEDENTES FAMILIARES

Indicar brevemente con quién vive el niño o niña, la composición del grupo familiar, antecedentes de violencia intrafamiliar, consumo problemático de drogas y/o alcohol, características del vínculo con el párvulo, etc.


#### V. ANTECEDENTES EDUCATIVOS

Indicar adaptación a la unidad educativa, antecedentes relativos a la asistencia, relaciones interpersonales con pares y adultos, indicadores físicos, comportamentales y/o psicológicos, etc. Considere, además, antecedentes de si la familia o cuidadores se involucran en el proceso educativo.


#### VI. ANTECEDENTES JURÍDICOS

Explicitar en el caso de que existiera denuncia, medida de protección u otro proceso de judicialización.

**DENUNCIA**  Sí  No    Fecha de denuncia    

Día	Mes	Año

    RUC   

Nombre denunciante \_\_\_\_\_

Relación con el niño o niña \_\_\_\_\_

Nombre de Fiscalía Local \_\_\_\_\_

Nombre de Fiscal a Cargo \_\_\_\_\_

**MEDIDA DE PROTECCIÓN**  Sí  No    Fecha de solicitud    

Día	Mes	Año

    RIT   

Nombre de quien la solicitó \_\_\_\_\_

Relación con el niño o niña \_\_\_\_\_

Nombre de Fiscalía Local \_\_\_\_\_

Nombre de Tribunal de Familia \_\_\_\_\_

#### MEDIDAS CAUTELARES Y/O DE PROTECCIÓN EN EL CASO DE EXISTIR


#### VII. ACCIONES REALIZADAS POR EL PROGRAMA EDUCATIVO

Precisar las acciones realizadas por el equipo de la unidad educativa en un primer momento, en torno al niño o niña, su familia o cuidadores y/o el equipo de la unidad educativa, como por ejemplo entrevistas con apoderados, entrevistas con funcionarias y funcionarios, coordinación con redes, etc.


### VIII. CIERRE DE CASO

Una vez que los profesionales de Buen Trato hayan determinado el cierre de los casos, se deberán describir las acciones que permiten el concluir el caso, indicando si la situación correspondía o no a vulneración de derechos y/o maltrato infantil y, si corresponde, la situación de protección del niño o la niña, las redes a las que ha sido derivado y el egreso del programa educativo.


### IX. REGISTRO DE ACCIONES

Por cada una de las acciones que realice la unidad educativa en el marco del abordaje de la situación de los niños y niñas, debe registrarlas y describirlas en el siguiente cuadro. Cabe señalar que el registro de los medios de verificación debe ser anexado en orden correlativo a lo registrado en la tabla.

Acción	Responsable	Medio de verificación	Fecha



## ANEXO 2

### FICHA DE PROFESIONALES DE BUEN TRATO PARA EL REGISTRO DE CASOS DE MALTRATO INFANTIL Y/O VULNERACIÓN DE DERECHOS

FECHA DE DETECCIÓN			FECHA DE DERIVACIÓN		
Profesional Responsable					

#### I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Nombre \_\_\_\_\_

Código	Dirección	Comuna
Teléfono Fijo	Teléfono Celular	Región

Directora o encargada \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_

Tipo de Programa Educativo (Marcar con una X)	Clásico			
	VTF			
	Alternativo	Laboral		
		Familiar		
		En Comunidades Indígenas		
	Educativo para la familia	PMI		
		CECI		
Comunicacional				
	CASH			

#### II. ANTECEDENTES DEL NIÑO O NIÑA

Nombre completo \_\_\_\_\_

RUN \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_ Edad actual \_\_\_\_\_

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

Fecha de ingreso a la unidad educativa \_\_\_\_\_ Nivel al que asiste \_\_\_\_\_

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

Dirección \_\_\_\_\_ Avenida o calle \_\_\_\_\_ Número \_\_\_\_\_ Depto. \_\_\_\_\_ Población - villa \_\_\_\_\_

Comuna	Nombre región	Teléfono
--------	---------------	----------

Nombre de la madre \_\_\_\_\_ RUN

Nombre del padre \_\_\_\_\_ RUN

Nombre del apoderado/a \_\_\_\_\_ RUN

Nombre educadora del nivel \_\_\_\_\_

Nombre técnico/s del nivel \_\_\_\_\_

### III. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

Describir la situación de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos, explicitando el relato textual si lo hubiera, los indicadores físicos, conductuales y/o psicológicos, etc. Considere, además, indicar las fechas de los sucesos que se reporten.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### IV. ANTECEDENTES FAMILIARES

Indicar brevemente, con quién vive el niño o niña, la composición del grupo familiar, antecedentes de violencia intrafamiliar, consumo problemático de drogas y/o alcohol, características del vínculo con el párvulo, etc.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### V. ANTECEDENTES EDUCATIVOS

Indicar adaptación a la Unidad Educativa, antecedentes relativos a la asistencia, relaciones interpersonales con pares y adultos, indicadores físicos, comportamentales y/o psicológicos, etc. Considere, además, antecedentes de si la familia o cuidadores se involucran en el proceso educativo.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### VI. ANTECEDENTES JURÍDICOS

Explicitar en el caso de que existiera denuncia, medida de protección u otro proceso de judicialización.

**DENUNCIA**  Sí  No Fecha de denuncia 

Día	Mes	Año

 RUC

Nombre denunciante \_\_\_\_\_

Relación con el niño o niña \_\_\_\_\_

Nombre de Fiscalía Local \_\_\_\_\_

Nombre de Fiscal a Cargo \_\_\_\_\_

**MEDIDA DE PROTECCIÓN**  Sí  No Fecha de solicitud 

Día	Mes	Año

 RIT

Nombre de quién la solicitó \_\_\_\_\_

Relación con el niño o niña \_\_\_\_\_

Nombre de Fiscalía Local \_\_\_\_\_

Nombre de Tribunal de Familia \_\_\_\_\_

#### MEDIDAS CAUTELARES Y/O DE PROTECCIÓN EN EL CASO DE EXISTIR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### VII. ANTECEDENTES PROCESO ADMINISTRATIVO

Indicar si se ha iniciado algún proceso disciplinario, el estado de dicho proceso, número de resolución, existencia de anotaciones de demérito, etc.


### VIII. DERIVACIÓN Y/O ATENCIÓN DE LA RED DE PROTECCIÓN

Indicar si la niña o niño, su familia o cuidadores están siendo atendidos por la red, nombre del centro de atención, nombre de quien realizó la derivación, antecedentes de adherencia, etc.


### IX. CIERRE DE CASO

Describir las acciones que permiten el concluir el caso, indicando si la situación correspondía o no a vulneración de derechos y/o maltrato infantil, y, si corresponde, la situación de protección del niño o la niña, las redes a las que ha sido derivado y el egreso del programa educativo.


### X. REGISTRO DE ACCIONES

Registrar y describir cada una de las acciones que se realicen en el marco del abordaje de la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, considerando las realizadas por la unidad educativa, los profesionales de Buen Trato u otros actores involucrados. Cabe señalar que el registro de los medios de verificación debe ser anexado en orden correlativo a lo registrado en la tabla.

Acción	Responsable/medio de verificación	Fecha
	Responsable _____	/ /
	Medio de verificación _____	

Acción	Responsable/medio de verificación	Fecha
	Responsable _____	/ /
	Medio de verificación _____	

Acción	Responsable/medio de verificación	Fecha
	Responsable _____	/ /
	Medio de verificación _____	

Acción	Responsable/medio de verificación	Fecha
	Responsable _____	/ /
	Medio de verificación _____	



### ANEXO 3

#### OFICIO DE DENUNCIA DESDE LA JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES AL MINISTERIO PÚBLICO, CARABINEROS DE CHILE O POLICÍA DE INVESTIGACIONES

**EN LO PRINCIPAL:  
PRIMER OTROSÍ:  
SEGUNDO OTROSÍ:**

**DENUNCIA POR DELITO QUE INDICA  
SOLICITA DILIGENCIAS  
ACOMPAÑA DOCUMENTOS EN LA FORMA QUE INDICA**

#### SEÑOR FISCAL

..... (nombre del/la denunciante), .....  
(profesión u oficio), cédula nacional de identidad número .....  
.....(cargo), ubicado en .....(dirección laboral),  
teléfono....., correo....., de la comuna de....., al señor fiscal  
expongo:

La suscrita, en representación de la **JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES (JUNJI)**, ha adquirido conocimiento, por intervención de ..... (mediante oficio, informe o conversación), de los siguientes hechos que pueden constituir delito y paso a denunciar:

#### LOS HECHOS

Sobre el particular, el día de....., se me ha informado por .....  
(mediante oficio, informe o conversación) que .....

.....  
(exposición precisa, clara y detallada de los hechos, la individualización de la víctima y si es posible del victimario, lugar, fechas entre otros)

Conocidos los hechos se adoptaron las siguientes medidas .....

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

(indicar qué medidas de resguardo o protección se tomaron en la unidad educativa)

De los hechos antes relatados fueron testigos .....

.....  
.....

(indicar nombre, cargo, teléfono y correo, si se sabe, de los testigos más la dirección de la unidad educativa)

#### EL DERECHO

En virtud de lo establecido en Artículo N° 61, letra k) del Estatuto Administrativo, que contempla dentro de los deberes del funcionario la de denunciar ante el Ministerio Público o la "Policía", si no existe Fiscalía en el lugar, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos, y a la autoridad competente, los hechos irregulares, especialmente aquellos que contravienen el principio de probidad.

Asimismo, es preciso señalar que el Código Procesal Penal en su Artículo N° 175 establece que "Estarán obligados a denunciar: letra b) Los fiscales y los demás empleados públicos, los delitos de que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones y, especialmente, en su caso, los que notaren en la conducta ministerial de sus subalternos; y letra e) Los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento".

#### POR TANTO,

En virtud de lo expuesto y en mérito de lo dispuesto en el Artículo N° 175 letra b) y e) del Código Procesal Penal, Artículo N° 61 letra k) del D.F.L. 29 del año 2004 del Ministerio de Hacienda, lo prevenido en la Ley N° 17.301, que crea a la Junta Nacional de Jardines Infantiles; el Decreto Supremo N° 1574, del año 1971, del Ministerio de Educación, que aprueba Reglamento de la JUNJI, vengo en solicitar al señor Fiscal del Ministerio Público, se tenga por interpuesta denuncia formulada en lo principal de esta presentación, instruyendo la investigación respectiva hasta llegar al total esclarecimiento de estos hechos, que revestirían caracteres de delito. Solicitando, en concomitancia adoptar todas las providencias y medidas que nuestro ordenamiento jurídico autoriza, con el objeto de tener éxito en la investigación y así poder aplicar la pena correspondiente a los responsables de estos ilícitos, una vez acreditada su responsabilidad en los hechos materia de esta denuncia.

#### PRIMER OTROSÍ

Solicito a US. disponer al ministerio despache a Carabineros de Chile o a Policía de Investigaciones, orden de investigar amplia, disponiendo entrevistar a las víctimas y posibles testigos de los hechos ocurridos.

#### SEGUNDO OTROSÍ

Se acompañan con citación y bajo apercibimiento legal, respectivamente, los siguientes documentos: (indicar qué documentos, si los hubiere, se adjuntan a la denuncia, por ejemplo, constatación lesiones, actas de reunión, fotografías, etc.)

- 1.- .....
- 2.- .....
- 3.- .....

.....  
Firma del/la denunciante



## ANEXO 4

### OFICIO COMUNICACIÓN DE LA JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES AL TRIBUNAL DE FAMILIA

**PROCEDIMIENTO** : ORDINARIO  
**MATERIA** : MEDIDA DE PROTECCIÓN - VULNERACIÓN DE DERECHO

**REQUIRENTE**

.....  
(Nombre del/la requirente)

**DOMICILIO**

.....  
(Dirección laboral)

**NIÑO/A**

.....  
(Nombre del niño o niña)

**REQUERIDO/A**

.....  
(Quien se requiere en la medida, individualización, dirección, si se conoce, teléfono, etc.)

**EN LO PRINCIPAL** : INTERPONE MEDIDA DE PROTECCIÓN  
**PRIMER OTROSÍ** : ACOMPAÑA DOCUMENTO  
**SEGUNDO OTROSÍ** : FORMA DE NOTIFICACIÓN

**S. J. L. DE FAMILIA**

.....(nombre del/la requirente),.....  
(profesión u oficio), cédula nacional de identidad número .....,  
.....(cargo), ubicado en .....(dirección laboral), de  
la comuna de .....teléfono....., correo..... (correo  
institucional), a SS. respetuosamente digo:

Que dadas las facultades legales que otorga expresamente el Artículo 8 N° 7 y 68 y ss, N° 71 y ss de la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia N° 19.968 para requerir la intervención judicial en materia protectoral, Artículos N° 30 inciso 1° y 31 del D.F.L. 1 de 2000 que fija el texto refundido y sistematizado de la Ley de Menores, y las otorgadas por los Artículos 3°, 19, 27, 28, 31, 32 y 34 de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, la cual tiene efecto jurídico vinculante en nuestra legislación en virtud de su aprobación, promulgación y publicación como Ley de la República en el Diario Oficial del 27 de septiembre de

1990, vengo a solicitar interponer un requerimiento judicial cautelar especial a favor del niño/a.....  
(nombre completo), RUN ....., domiciliado actualmente en .....  
..... (calle, pasaje, número, comuna, ciudad), quien se encuentra en  
flagrante vulneración de derechos.

Lo anterior en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho que a continuación procedo a exponer:

**LOS HECHOS**

La institución a la cual represento, ha tomado conocimiento a través de .....  
(indicar si hubo informe, relato del niño/a, oficio, etc.), sobre la situación de vulneración en que se  
encuentra .....(indicar nombre niño/a), quien vive actualmente  
con su ..... (adulto/a responsable del niño o niña puede  
ser familia o cuidadores), dicha situación de presunta vulneración habría sido provocada por .....  
(indicar nombre, RUN, dirección y todo dato para individualizar a la persona que genera la vulneración, si  
se supiere)

De acuerdo con los antecedentes conocidos, .....

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

(hacer un relato con claridad y precisión de los hechos con indicación de fechas, lugar, personas y todo dato de contexto)

Informo que se han adoptado las siguientes medidas .....

.....  
(indicar medidas adoptadas por JUNJI)

De los hechos relatados son testigos .....

.....  
(individualizar a las personas y funcionarios/os que conocen de los hechos).

Por lo anterior y principalmente por el riesgo a la integridad física y síquica del niño/a, resulta imperioso que VS en ejercicio de las potestades de protección amplias otorgadas en el Artículo N° 30 de la Ley de Menores en relación al Artículo 8 N° 7, 68 y siguientes y N° 71 de la Ley N° 19.968, otorgue protección a .....  
(nombre niño o niña), ordenando que se encuentre bajo la debida protección y se adopten todas las medidas pertinentes para el restablecimiento del derecho vulnerado.

### EL DERECHO

En virtud de los antecedentes expuestos, y de acuerdo a lo establecido en el Artículo 8 N° 7 y 68 y ss y N° 71 y ss de la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia para requerir la intervención judicial en materia proteccional, Artículos N° 30 inciso 1° y 31 del D.F.L. 1 de 2000 que fija el texto refundido y sistematizado de la Ley de Menores y las otorgadas por los Artículos 6, 16, 18, 19, 31 y 32 de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, la cual tiene efecto jurídico vinculante en nuestra legislación en virtud de su aprobación, promulgación y publicación como Ley de la República en el Diario Oficial de 27 de septiembre de 1990, resulta imperioso señalar que en cumplimiento del compromiso internacional adquirido por el Estado de Chile y en ejercicio de la potestad cautelar que permite ejecutar todas las acciones necesarias para interrumpir la vulneración de derechos, decrete las medidas de protección necesarias que requiera el caso.

### POR TANTO,

En mérito de lo expuesto y normas citadas RUEGO a SS. tener por presentado requerimiento de medida de protección a favor del niño o niña .....  
..... (nombre del niño/a), acogerlo a tramitación y en definitiva ejecutar todas las acciones necesarias para interrumpir la vulneración de derechos y decretar las medidas de protección necesarias que requiera este caso conforme a derecho. En este contexto solicito a su US, las siguientes medidas:

En este punto se debería solicitar cuáles son las medidas de protección más adecuada en relación con la situación de vulneración del niño o niña. En este sentido, habrá que señalar que las medidas que se pueden solicitar al tribunal son las siguientes: (deje en el documento sólo aquellas que correspondan de acuerdo al análisis de la situación)

- a) Entrega inmediata del niño o niña a los padres o a quienes tengan legalmente su cuidado.
- b) Solicitar el cuidado proteccional provisorio del niño o niña a sus parientes consanguíneos o a otras personas con las que tenga relación de confianza.
- c) El ingreso a un centro de diagnóstico, programa de familias de acogida o residencia, por el tiempo que sea estrictamente indispensable.
- d) Disponer la concurrencia de niños o niñas, sus familias o cuidadores o las personas que los tengan bajo su cuidado, a programas o acciones de apoyo, prevención, reparación u orientación.
- e) Suspender el derecho de una o más personas determinadas a mantener relaciones directas o regulares con el niño o niña.
- f) Prohibir o limitar la presencia del ofensor al hogar común, al lugar de establecimiento educativo del niño o niña, así como a cualquier otro lugar donde éste o ésta permanezca, visite o concurra habitualmente.
- g) La prohibición de salir del país para el niño o niña sujeto de la petición de protección.
- h) La asistencia y permanencia del niño o niña en la unidad educativa en la que se encuentra matriculado.

### PRIMER OTROSÍ

Acompaña documentos que se indican a continuación:

(Indicar qué documentos se acompañan al requerimiento, por ejemplo, informes, oficios, fotografías, constatación de lesiones, entre otros)

- 1.- .....
- 2.- .....
- 3.- .....

### SEGUNDO OTROSÍ

Sírvase SS tener por acompañado con citación y bajo apercibimiento legal del Artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, respectivamente.

- 1.- .....
- 2.- .....
- 3.- .....

### TERCER OTROSÍ

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 23 de la Ley que crea los Tribunales de Familia, vengo en solicitar a SS, se notifiquen las resoluciones que recaigan en la presente solicitud de medida de protección, a través de los correos electrónicos ..... (señalar correo de la directora o encargada del jardín infantil y el del subdirector o subdirectora de Fiscalía y Asesoría Jurídica), o bien en forma telefónica a los teléfonos ..... (señalar teléfono del subdirector o subdirectora de Fiscalía y Asesoría Jurídica), de acuerdo al inciso final del Artículo N° 23 de la ley que crea los Tribunales de Familia.

\_\_\_\_\_  
Firma del/la requirente



## ANEXO 5

### CATASTRO DE REDES LOCALES/REGIONALES DE PROTECCIÓN A NIÑAS Y NIÑOS

NOMBRE PROGRAMA E INSTITUCIÓN	PERSONA ENCARGADA DEL PROGRAMA E INSTITUCIÓN	FONO	CORREO
CARABINEROS DE CHILE			
POLICÍA DE INVESTIGACIONES			
FISCALÍA			
CENTRO DE SALUD			
OPD (SENAME)			
TRIBUNAL DE FAMILIA			
PPF			
CHCC			
OTRAS REDES LOCALES DE PROTECCIÓN			

## BIBLIOGRAFÍA

Código Penal de la República de Chile, Santiago, 12 de Noviembre de 1874.

Jorge Barudy, *Maltrato infantil. Ecología social: prevención y reparación*, Galdoc, Santiago, 2000.

J. Barudy y M. Dantagnan, *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*, Gedisa, Barcelona, 2005.

Biblioteca del Congreso Nacional [BCN], Código Civil de Chile, 30 de mayo de 2000. Ver en: [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl): <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=172986&idParte=8717776>.

JUNJI, *Orientaciones para la coordinación entre los equipos técnicos territoriales y de buen trato de las subdirecciones de Calidad Educativa*, Departamento de Calidad Educativa, Santiago, 2020.

JUNJI, *Política de ambientes bientratantes*, Unidad de Promoción de Ambientes Bientratantes, Santiago, 2017.

JUNJI, *Política de buen trato hacia niños y niñas*, Departamento Técnico-Pedagógico, Santiago, 2009.

JUNJI, *Política de supervisión con enfoque de asesoría técnica*, Ediciones de la JUNJI, Santiago, 2020.

JUNJI, *Protocolo de abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil*, Departamento de Calidad Educativa, Santiago, 2018.

JUNJI, *Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los párvulos*, Resolución Exenta N° 314, del 28 de mayo de 2019, Santiago.

JUNJI, *Protocolo de actuación frente a hechos de maltrato infantil, connotación o agresiones sexuales*, Resolución Exenta N° 314, del 28 de mayo de 2019 Santiago.

JUNJI, *Protocolo de detección e intervención en situaciones de maltrato infantil*, Departamento Técnico-Pedagógico, Santiago, 2009.

JUNJI y Pontificia Universidad Católica de Chile, *Manual de video-feedback para la promoción de la sensibilidad educativa en equipos de jardines infantiles de la JUNJI*, Santiago, 2017.

Ley N° 16.618, Ley de Menores, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 08 de marzo de 1967.

Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo Interpretado y Concordado, Contraloría General de la República, Santiago, 2018.

Ley N° 20.066, Violencia Intrafamiliar, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 22 de septiembre de 2005.

Ley N° 21.013, Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 06 de junio de 2017.

MINEDUC, *Bases Curriculares de la Educación Parvularia*, Santiago, 2018.

MINEDUC, *Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación*, Santiago, 2017. Ver en: [https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20\\_MINEDUC\\_Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso Estupro.pdf](https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20_MINEDUC_Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso Estupro.pdf).

Ministerio de Desarrollo Social y Familia y UNICEF, *Encuesta longitudinal de primera infancia*, Santiago, 2017. Ver en: [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/elpi/elpi\\_resultados.php](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/elpi/elpi_resultados.php).

ONU, *Declaración universal de los derechos humanos*, París, 1948. Ver en: <http://www.un.org/es/universaldeclaration-human-rights/>.

Poder Judicial, *Glosario de términos legales*, Santiago, 2017. Obtenido el 5 de noviembre de 2020. Ver en: [https://www.pjud.cl/documents/396588/O/GLOSARIO\\_web.pdf/da9c7486-1b6a-4774-8fff-92c9b1d02622](https://www.pjud.cl/documents/396588/O/GLOSARIO_web.pdf/da9c7486-1b6a-4774-8fff-92c9b1d02622).

Pontificia Universidad Católica de Chile, *Material psicoeducativo para jardines infantiles y salas cuna en relación al apoyo a los niños luego del terremoto y tsunamis*, Santiago, 2010.

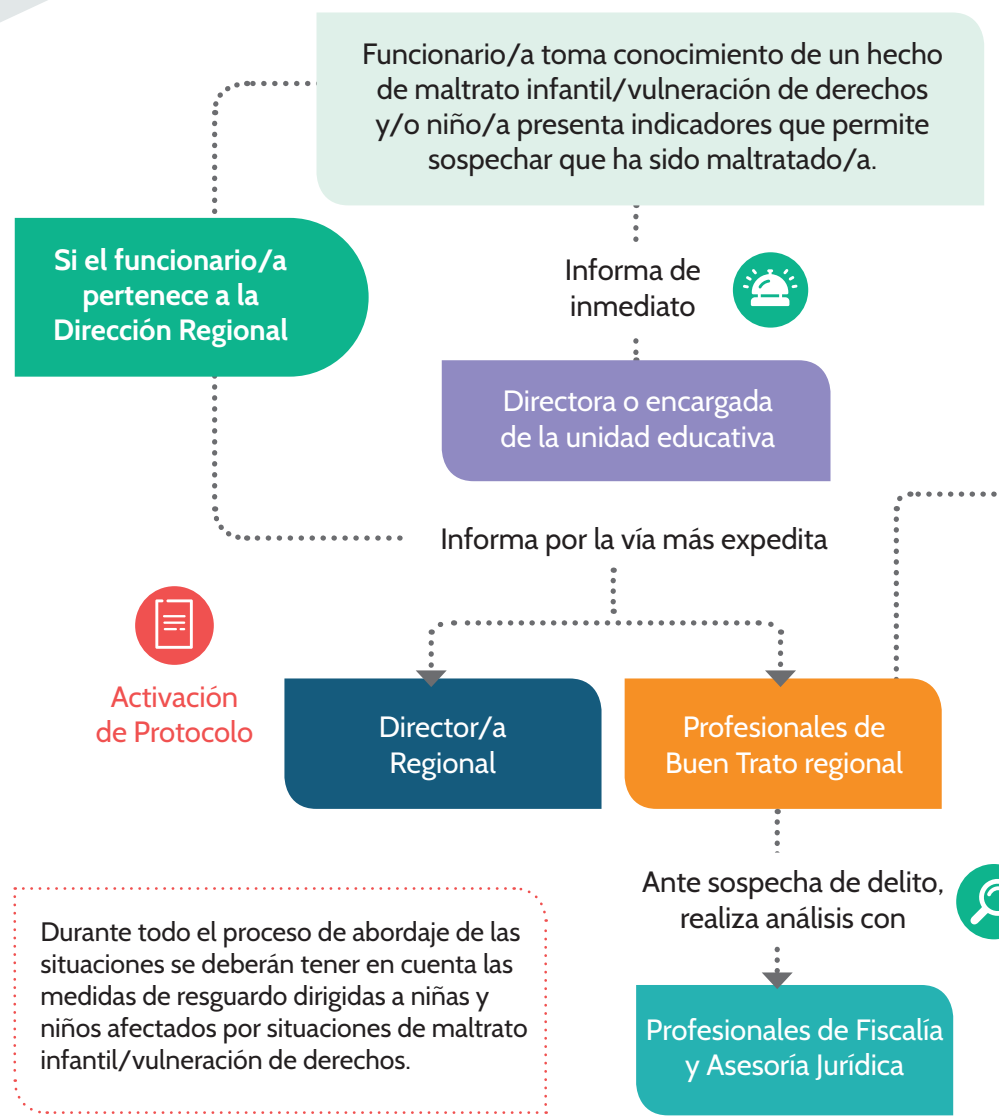
Superintendencia de Educación, *Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales parvularios*, Resolución Exenta N° 0860, del 26 de noviembre de 2018.

Superintendencia de Educación, *Informa sobre canales de coordinación y derivación entre la Superintendencia de Educación y la Junta Nacional de Jardines Infantiles en materias de atención de consultas, reclamos y denuncias*, en el nivel de Educación Parvularia, a contar del 1 de marzo de 2017, Ordinario N° 603, del 10 de abril de 2017.

UNICEF, *Convención sobre los derechos del niño*, Paraguay, 2004.

UNICEF, *Cuarto estudio de maltrato infantil*, Santiago, 2012.

# FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL O VULNERACIÓN DE DERECHOS



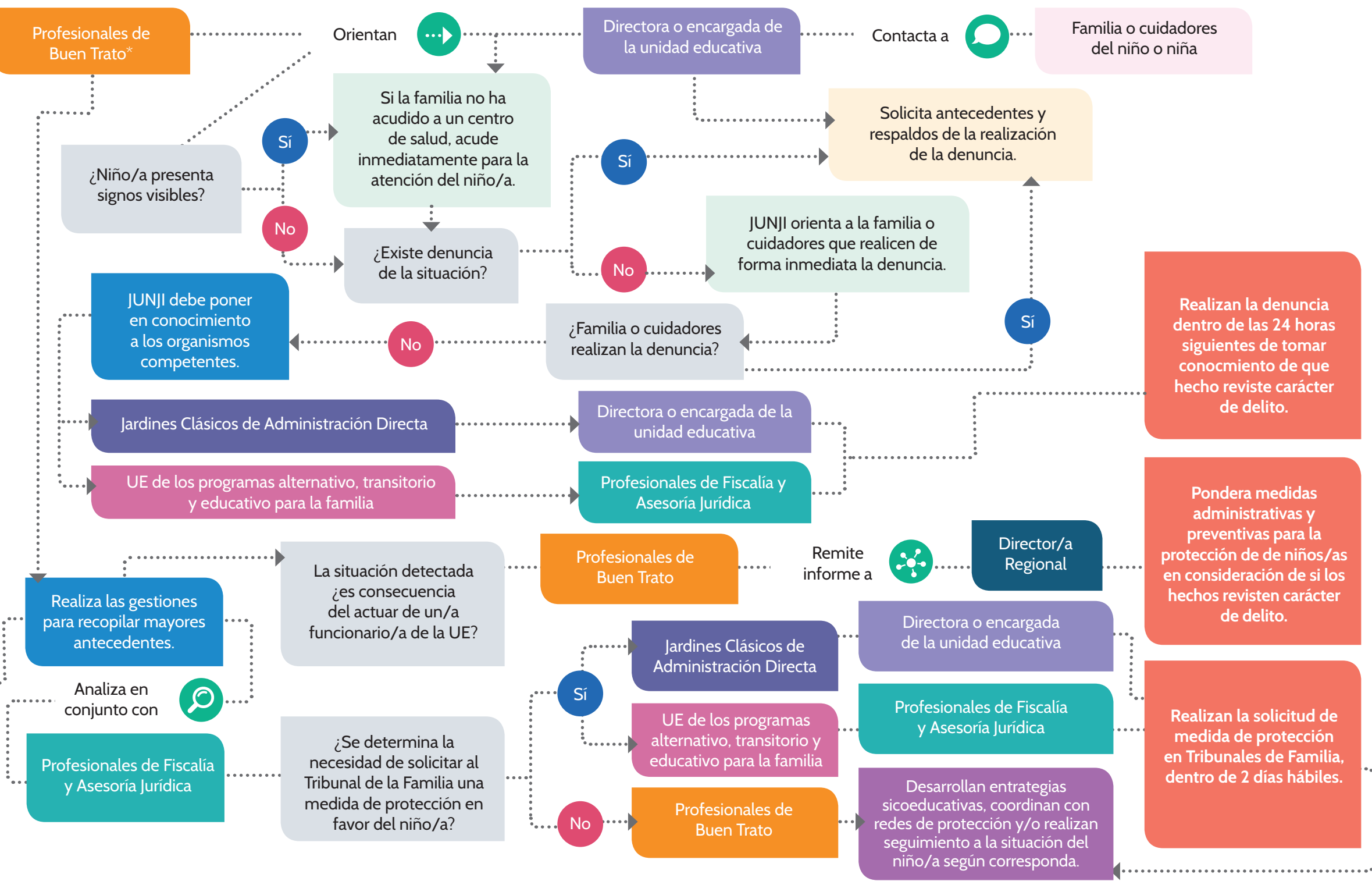
Si

Determinan si los hechos presuntamente revisten carácter de delito

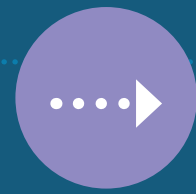
No

**Protocolo de actuación frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales**

**Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los párvulos**



\*Deberán mantener informado/a de las gestiones al/la subdirector/a de Calidad Educativa.



# FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL O VULNERACIÓN DE DERECHOS





Este protocolo fue editado y diseñado  
por **Ediciones de la JUNJI** y se terminó de  
imprimir en enero de 2021  
en los talleres de xxxxxxxxxxxx.

Se utilizó la familia tipográfica Cabin tanto para títulos  
como para textos. En el interior se utilizó papel bond  
de 106 grs., impreso a 4 tintas, y para las tapas, papel  
couché de 350 grs. impresa a 5 tintas.



**Ediciones de la Junji** es fruto del compromiso de la Junta Nacional de Jardines Infantiles por generar conocimiento, creatividad e innovación en educación e infancia, y promover así nuevos medios para el aprendizaje y debate constructivo.





ISBN: 978-956-6013-25-9



9 789566 013259



# FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL Y/O VULNERACIÓN DE DERECHOS



Durante todo el proceso de abordaje de las situaciones se deberán tener en cuenta las medidas de resguardo dirigidas a niñas y niños afectados por situaciones de maltrato infantil/vulneración de derechos.

\* Deberán mantener informado/a de las gestiones al/la subdirector/a de Calidad Educativa.