

# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE ESTUDIANTES<sup>1</sup>**

## **I. ANTECEDENTES**

Este protocolo está dirigido a enfrentar todas aquellas situaciones vulneratorias de los derechos de estudiantes que no se encuentren reguladas en un protocolo especial.

Con la entrada en vigor en Chile de la Ley N° 21.430, el Estado de Chile se ha comprendido con respetar, promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, reconociendo a la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, en especial de los niños, niñas y adolescentes.

En particular el artículo 36 de dicha ley consagra el “Derecho a la protección contra la violencia” estableciendo que “Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a ser tratado con respeto. Ningún niño, niña o adolescente podrá ser sometido a violencia, malos tratos físicos o psíquicos, descuidos o tratos negligentes, abusos sexuales o de cualquier otra índole, venta, trata, explotaciones, tortura u otro trato ofensivo o degradante”.

En este mismo sentido, la misma ley crea la acción de tutela administrativa de derechos, ante la Secretaría Regional Ministerial del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia o las Oficinas Locales de la Niñez, en razón de riesgos, amenazas o vulneraciones que afecten los derechos y garantías que a ellos corresponden, con el fin de que los órganos competentes tomen las medidas necesarias para hacer cesar la afectación de sus derechos.

Por su parte, el Art. 175 del Código Procesal Penal establece que estarán obligados a denunciar los directores, coordinadores de convivencia y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento. La denuncia realizada por alguno de los obligados en este artículo eximirá al resto. El artículo 176 del mismo Código agrega que deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal.

En tal contexto, a través este protocolo, se busca garantizar estándares mínimos en la detección y actuación frente a situaciones de vulneración de derechos y brindar herramientas necesarias para que nuestra comunidad educativa pueda actuar a tiempo y de manera adecuada para asegurar la plena vigencia de los derechos y el interés superior de nuestros estudiantes.

Todo lo anterior, en el marco de las estrategias y planes de prevención de estas vulneraciones que realiza el establecimiento, conforme a su edad y autonomía progresiva.

---

<sup>1</sup> Contenido mínimo en Anexo N°1 Circular de Reglamentos Internos Superintendencia de Educación.

## **II. DEFINICIONES**

### **1. Interés superior del niño, niña o adolescente<sup>2</sup>**

El interés superior del niño, niña y adolescente es un derecho, un principio y una norma de procedimiento, que se basa en una evaluación de todos los elementos del interés de uno o varios niños en una situación concreta.

Todo niño, niña o adolescente tiene derecho a que en la toma de decisiones sobre cuestiones que le afecten se considere primordialmente su interés superior, entendido como la máxima satisfacción posible de los principios, derechos y garantías reconocidos en la ley (art. 1 Ley 21.430), cuando se evalúen y sopesen los distintos intereses involucrados en el asunto, sea que la decisión deban tomarla autoridades legislativas, judiciales o administrativas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones privadas, padres y/o madres, representantes legales o personas que los tengan legalmente a su cuidado.

Conforme a este principio, ante distintas interpretaciones, siempre se elegirá aquella que satisfaga de manera más efectiva el interés superior del niño, niña o adolescente.

### **2. Vulneración de derechos del niño**

Es toda acción u omisión que transgrede los derechos de los niños, niñas o adolescentes. Dada la amplitud de esta definición y la consecuente complejidad para identificar su efectiva ocurrencia y adecuado abordaje, evitando su normalización, se incorporan algunos ejemplos referenciales:

- a. Maltrato físico o psicológico.
- b. No se atienden las necesidades físicas básicas como alimentación, salud, vestuario, higiene o vivienda.<sup>3</sup>
- c. No se atienden las necesidades psicológicas, emocionales o afectivas.
- d. Exposición a hechos de violencia, pornografía o uso de drogas.
- e. Inasistencias reiteradas o prolongadas sin justificación.
- f. Discriminación por cualquier razón.

### **3. Medidas y forma de comunicación con los padres, madres y apoderados.**

---

<sup>2</sup> Art. 7 Ley 21.430 "Sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia".

<sup>3</sup> La negligencia parental es la desatención de un aspecto crítico del cuidado del niño tal como falta de protección o abandono de sus necesidades evolutivas.

Se adoptarán diversas modalidades de entrevistas que involucren a los apoderados, tales como: entrevista de información; entrevista para acordar planes de trabajo o acompañamiento al alumno. Entrevista para informar medidas de resguardo al alumno; información por escrito respecto a los pasos a realizar o acuerdos alcanzados. Reuniones con equipo de apoyo y de seguimiento, si procede, entre otras.

Los apoderados estarán permanentemente informados de las etapas y acciones de este protocolo.

La comunicación con los apoderados se realizará del siguiente modo:

- a) Se citará por correo electrónico y/o por teléfono de el o los apoderados registrados o informados en el Colegio a través del proceso de matrícula.
- b) En caso de ser urgente la comunicación, se preferirá el teléfono y en caso de no ser posible comunicarse se enviará correo electrónico.
- c) Se determinará quién o quiénes deben estar informados, copiando exclusivamente a esas personas en las comunicaciones con los apoderados.
- d) Se evaluará el sentido de urgencia y necesidad de informar a diversas partes, respaldando la información en caso de ser necesario.
- e) Si no existe urgencia, se mantendrá un flujo de información transparente y fluida según necesidades, preferentemente a través de la libreta de comunicaciones o por correo electrónico, y a través de reuniones o entrevista con la familia.

### **III. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

El colegio no debe investigar delitos ni recopilar pruebas sobre los hechos, sino actuar oportunamente para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que integran nuestra comunidad y cumplir con su deber de brindarles afecto, cuidado y cumplir con derivar y denunciar a los organismos competentes en caso de vulneración.

#### **1. Acciones y etapas para recibir y resolver las denuncias o situaciones relacionadas con la vulneración de derechos y personal responsable**

a) Detección: quien tome conocimiento o sospeche de una situación de maltrato infantil y/o cualquier situación que pueda generar una vulneración de derechos de los estudiantes, deberá informar por cualquier medio a la asistente de familia o al miembro del equipo Directivo encargado de la activación de este protocolo, que haya sido designado por la dirección, en adelante el “encargado de protocolo”. Siempre deberá existir un reemplazante.

Se mantendrá en reserva la identidad de los denunciantes, salvo requerimiento de autoridad competente y se procurará resguardar la intimidad e identidad del niño o niña.

Plazo: Tan pronto se tome conocimiento del hecho.

b) Informe al equipo directivo: Concluida la entrevista informará del caso al equipo directivo. Mientras ello ocurre el estudiante deberá permanecer acompañado en todo momento por un docente o asistente de la educación. El equipo evaluará la gravedad de la denuncia para la toma de decisiones.

Plazo: Tan pronto se tome conocimiento del hecho.

c) Toma de decisiones:

- i) En casos que existan antecedentes de grave vulneración de derechos, personal psicosocial del establecimiento deberá entrevistar en forma inmediata al estudiante y si es necesario, definir la derivación inmediata a un centro de salud. En todo momento deberá actuar considerando su edad, nivel de desarrollo y necesidades especiales, mostrar empatía. En la medida de lo posible deberá explicar la necesidad de tomar nota y levantar acta escrita de la entrevista.

En caso de que el **denunciante sea el estudiante vulnerado en sus derechos o este quiera entregar antecedentes**, el encargado de protocolo deberá recepcionarlo siempre acompañado por el personal psicosocial del Establecimiento, cautelando la no revictimización del afectado y evaluando la activación inmediata de otros protocolos, como el de prevención de conductas suicidas y autolesivas o el de agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de los estudiantes.

**Cuando existan señales físicas de posible agresión es necesario constatar lesiones, debiendo el encargado de protocolo o quien el Director del establecimiento defina, acompañar al estudiante al centro asistencial más cercano. En este caso se comunicará al apoderado la derivación y se le solicitará su presencia en el centro asistencial. No se requiere su autorización previa.**

En ambos casos, el esfuerzo primordial consistirá en dar cariño y contención emocional y relevar la existencia de un espacio seguro, en que la situación se abordará por especialistas.

En el resto de los casos, se citará de inmediato al padre, madre o apoderado y se les requerirá que asistan a una entrevista al establecimiento. Cuando los hechos denunciados involucren al padre, madre o apoderado se citará a quien no esté involucrado.

Plazo: Dentro de las 24 horas de la toma de conocimiento del hecho.

El equipo directivo seguirá las recomendaciones de derivación y seguimiento del personal psicosocial del establecimiento, las que podrán incluir:

- Definir un plan de acompañamiento, para dar apoyo especializado al estudiante, conforme a su edad, desarrollo y necesidades especiales.
- Coordinación con la familia del estudiante para la implementación del plan de apoyo.
- Definir una intervención en el curso o nivel.
- Informar a los profesores con la finalidad de activar estrategias, de seguimiento, prevención y de protección.
- Acompañamiento psicológico directo a través de derivación interna.

En caso de ser procedente, el equipo directivo procurará que el encargado de protocolo cumpla con denunciar los hechos al Tribunal competente lo antes posible, y en cualquier caso dentro de las 24 horas siguientes a la denuncia.

**Denuncia art. 175 Código Procesal Penal:** En caso de tratarse de un acto que, eventualmente, pudiera ser constitutivo de delito, o de vulneración de derechos del niño o niña, se establecerá comunicación con abogado de la Red de Colegios RC para presentar denuncia, según art. 175 del Código Procesal Penal, sin perjuicio de evaluar la presentación de una Medida de Protección ante Tribunales de Familia, Fiscalía o derivación a alguna otra entidad competente. La denuncia o medida de protección debe ser presentada por la directora del Colegio o el Encargado de Convivencia Escolar o quien la directora designe.

- ii) En caso de que el equipo directivo estime que los antecedentes aportados por el denunciante no son suficientes respecto a la efectiva existencia de indicios de maltrato o vulneración de derechos, se ordenará al encargado de protocolo recopilar mayores antecedentes en un plazo breve definido por el mismo equipo, en base a las circunstancias del caso, a efectos de monitorear y efectuar una reevaluación de la situación. Este plazo no podrá exceder de 3 días hábiles.

El encargado de protocolo recopilará información correspondiente al caso y la entregará al Equipo Directivo. Entre estos antecedentes se deberá considerar una reunión con la familia del afectado.

Si recopilados mayores antecedentes se estima que el caso es grave, se procederá conforme al punto anterior, requiriendo la intervención inmediata del personal psicosocial del establecimiento.

Si se estima que los antecedentes no revistan tal gravedad, el Equipo directivo, se deberá poner en contacto al día siguiente hábil con la familia del estudiante afectado, informar sobre la aplicación del protocolo y las medidas que se adoptarán para un adecuado seguimiento.

**d) Entrevista con el apoderado.**

Posteriormente, el encargado de protocolo citará al apoderado a una entrevista en la que se revisará la situación del estudiante, generada en el contexto escolar. En base a ello se determinarán las medidas preventivas y de protección que sean necesarias, coordinadas entre el colegio y la familia, las que se incorporarán en el plan de acompañamiento.

Plazo: Entrevista dentro de las 48 horas desde la activación. Seguimiento 2 a 6 semanas desde activación.

**e) Plan de acompañamiento.**

El establecimiento establecerá un plan de acompañamiento que atendiendo a las circunstancias de cada caso deberá considerar medidas formativas, pedagógicas o psicosociales específicas aplicables al estudiante y a los miembros de la comunidad educativa que resulten pertinentes (compañeros, amigos, profesores, etcétera). Este plan deberá considerar instancias claras de seguimiento, evaluación e información a la familia.

Plazo: 3 días hábiles de iniciado el protocolo.

**f) Cierre.**

Implementado el plan de acompañamiento, el equipo psicosocial del establecimiento podrá recomendar el cierre del caso. Esta decisión será comunicada al encargado de protocolo quien realizará una entrevista de cierre con los apoderados y dejará constancia del cierre en el expediente.

Plazo: No antes de 6 semanas y hasta que el encargado de protocolo o el equipo profesional lo estime pertinente por razones fundadas.

**2. Medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes cuando existan adultos involucrados en los hechos<sup>4</sup>.**

Entre estas medidas se contemplan:

- a) En el ámbito de competencias del establecimiento, la separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo trasladarlo a otras labores o funciones fuera del aula.
- b) Poner en conocimiento a los Tribunales competentes de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, mediante la concurrencia personal de quien haya tomado conocimiento de los mismos, a

---

<sup>4</sup> Ver Dictamen N° 471, del 27 de enero de 2017, de la Dirección del Trabajo, conforme al cual sólo será procedente suspender de sus funciones al profesional de la educación de un establecimiento, una vez que se decrete en su contra la medida cautelar de prisión preventiva, no bastando la sola denuncia ante la Fiscalía.

efectuar la denuncia respectiva y a prestar Declaración a las audiencias en que sea citado el Colegio o remitir los informes que les sean requeridos. Asimismo, cumplir las medidas que decreta el tribunal.

### **3. Medidas formativas, pedagógicas, de apoyo psicosocial y/o disciplinaria aplicables a los estudiantes que estén involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo.**

El encargado de activación de este protocolo deberá emitir un informe y dirigirlo al Encargado de Convivencia Escolar mediante correo electrónico, para que active -si procede- el resto de los protocolos; las medidas pedagógicas y de apoyo psicosocial comprendidas en el Reglamento Interno, dentro de las cuales se encuentran:

- Definir un plan de acompañamiento, para dar apoyo especializado al párvulo, conforme a su edad, desarrollo y necesidades especiales.
- Coordinación con la familia del estudiante para la implementación del plan de apoyo.
- Definir una intervención en el curso o nivel.
- Informar al personal del Jardín infantil con la finalidad de activar estrategias, de seguimiento, prevención y de protección.
- Acompañamiento psicológico directo a través de derivación externa.
- Evaluar la eximición del deber de asistir al Jardín por un tiempo prudente.
- Modificar realización de actividades para el párvulo afectado, que puede incluir a todos los párvulos de la sala.
- Se evaluará la conveniencia de derivar al párvulo a las instituciones y organismos competentes, como OPD comunal.
- Entre otras que sean idóneas para el caso.