



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE ESTUDIANTES

TRAS LA HUELLA DE DON BOSCO CONSTRUIMOS EDUCACIÓN DE CALIDAD



INTRODUCCION:

Este Protocolo tiene por objetivo definir los pasos a seguir frente a la sospecha o certeza de que cualquier derecho de niño o joven están siendo vulnerados.

De esta forma, el presente Protocolo pretende:

- Clarificar los conceptos básicos sobre vulneración de derechos: definición, tipologías.
- Establecer la actuación en caso de sospecha y/o ante la certeza de situaciones de vulneración de derechos y los plazos de las acciones.
- Establecer el rol que cada uno de los miembros de la comunidad educativa tiene en la prevención y detección de situaciones de vulneración de derechos.

DEFINICIONES:

- a. **Vulneración de Derechos:** todas aquellas conductas u omisiones que transgreden o dañan la dignidad de los niños y niñas, su integridad física, psíquica, emocional, sexual o psicológica.
- b. **Sospecha de vulneración de derechos:** corresponde a la detección precoz o alerta temprana de vulneración de derechos.
- c. **Maltrato Infantil:** se entiende como todos aquellos actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en el entorno social, que se comenten en contra de niños, niñas o adolescentes, de manera habitual u ocasional.

El maltrato puede ser ejecutado por omisión (entendiéndose por tal la falta de atención y apoyo de parte del adulto, de las necesidades y requerimientos del niño, sea de alimentación, salud, protección física, estimulación, interacción social u otro); supresión (que son las distintas formas en que se le niega al niño el ejercicio y goce de sus derechos, por ejemplo, impedirle que no juegue o que tenga amigos, no enviarlo al colegio, etc.), o trasgresión (entendida como todas aquellas acciones o conductas hostiles, rechazantes o destructivas hacia el niño, tales como malos tratos físicos, agresiones emocionales, entre otros), de los derechos individuales y colectivos e incluye el abandono completo y parcial. De esta forma el maltrato puede ser: Maltrato Físico, Emocional, Negligencia, Abandono Emocional, Abuso Sexual.

- d. **Buen trato a la infancia:** es el resultado de las capacidades del mundo adulto de proporcionar a la infancia afectos, cuidados, estimulación, protección, educación, socialización y recursos resilientes. Estos elementos son imprescindibles para un desarrollo sano de la personalidad infantil¹.

¹ Dantagnan y Barudy, Los buenos tratos a la infancia, 2009.



- e. **Buenas Prácticas:** constituyen aquellas Conductas de los adultos responsables del cuidado y la educación de los niños y niñas, que promueven de manera satisfactoria o destacada su bienestar, juego, protagonismo, desarrollo pleno y aprendizaje, en concordancia con las declaraciones, orientaciones y procedimientos institucionales².
- f. **Prácticas inadecuadas:** constituyen todas aquellas conductas u omisiones de los adultos responsables del cuidado y educación de los niños y niñas, que afectan su bienestar, juego, protagonismo, pleno desarrollo y aprendizaje, y que se contraponen con las declaraciones, orientaciones y procedimientos institucionales.

CUANDO UTILIZAR ESTE PROTOCOLO:

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

- Maltrato Físico y/o Psicológico.
- Negligencia.
- Abandono
- Menor testigo de Violencia Intrafamiliar (VIF).

PROCEDIMIENTOS DE ACCIÓN ANTE LA SOSPECHA Y/O CERTEZA DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS;

A. Acciones a seguir frente a la sospecha y/o certeza de que un alumno está siendo objeto de vulneración de derechos, serán las siguientes:

1) PASO UNO: De la Detección

Cualquier funcionario del establecimiento que observe señales³ de los niños y que digan relación con una posible vulneración de derechos, deberá dar aviso de inmediato a la Rectoría del Colegio.

De igual forma, aquel funcionario que escuche el relato del alumno, deberá registrarlo por escrito, de la manera más textual posible, debiendo luego dar aviso inmediato a la Rectoría, a fin de que ésta active el protocolo delegando al encargado de Apoyo.

2) PASO DOS: De la activación del Protocolo e intervención.

El Rector del Colegio activará el protocolo derivando su gestión al encargado de Apoyo, debiendo informar en primera instancia a los profesores del menor involucrado, a fin de coordinar la implementación de las estrategias y acciones necesarias para el abordaje oportuno de la posible vulneración de derechos del menor.

² Proyecto de Fortalecimiento de las Prácticas Educativas, 2016.

³



Dentro de las primeras acciones a seguir por parte de los profesores y asistentes que estén en contacto directo con el alumno están, el brindar los apoyos y contención necesarios al menor, así como monitorear en el contexto aula y/o otras dependencias del establecimiento, al alumno en cuestión.

De igual forma y según sea el caso, se podrá adoptar alguna de las siguientes medidas:

- Realizar acompañamiento a él o los alumnos involucrados, así como al curso en caso de ser necesario.
- Disponer medidas pedagógicas, el Profesor Jefe del alumno debe reunirse con el resto de sus profesores, a fin de acordar estrategias formativas y didácticas.
- Proteger la identidad de los menores afectados.
- Adoptar las medidas que sean necesarias para proteger y restituir la confianza al interior de la Comunidad Escolar, en caso de ser necesario.

Junto con lo anterior, se informará a la familia, a fin de darle a conocer la situación y el actuar del Colegio frente a este caso, y de ésta forma coordinar las acciones.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener especial consideración, si la vulneración de derechos proviene de parte de algún familiar o adulto cercano al menor, ya que puede existir resistencia a colaborar, o la develación de la situación, puede generar una crisis familiar que obstaculice el proceso de reparación, por lo que la determinación de tomar contacto con algún familiar, debe ser realizada cuidadosamente.

En caso de existir señales físicas y/o quejas de dolor, el Rector o en su defecto el encargado de Apoyo u otro funcionario designado por él, debe trasladar al niño al centro asistencial para una revisión médica, de inmediato, informando de esta acción a la familia en paralelo.

a) Si el hecho es constitutivo de delito:

Si el hecho detectado reviste los caracteres de delito, el Rector del establecimiento procederá conforme a la normativa, esto es, deberá denunciar estos hechos ante los organismos competentes (Carabineros, Policía de Investigaciones, Ministerio Público).

El Rector o el funcionario que éste determine, deberá efectuar la denuncia respectiva ante los organismos competentes, dentro del plazo de 24 horas siguientes al relato del alumno o de constatados los hechos.

La denuncia se hará a través de oficio o constancia dejada en el organismo pertinente y junto con ella se deberán entregar todos los antecedentes del caso, que se tuvieren hasta ese momento.

b) Si el hecho no es constitutivo de delito:



Se realizará:

- Derivación interna, en el caso de que el establecimiento cuente con personal especializado, que pueda asumir el caso, el menor será derivado a estos profesionales.
- Derivación externa: si el establecimiento no cuenta con personal especializado, la derivación será a las redes de apoyo comunal, Oficina Protección de Derechos, SENAME, Tribunales de Familia, u otro organismo competente. El funcionario designado por la Dirección del establecimiento deberá, a través de oficio dirigido al organismo correspondiente, poner a disposición de éstos todos los antecedentes del caso recopilados hasta ese momento.

El mencionado oficio deberá enviarse dentro de las 48 horas siguientes de conocidos los hechos. Si el plazo expirare en día sábado, domingo o festivo, el plazo se entiende extendido hasta el día siguiente hábil.

3) PASO TRES. Del Seguimiento.

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

Dentro de las acciones que se pueden implementar en esta etapa están:

- **Entrevistas con padres y/o apoderados:** esta tendrá por objeto ir verificando en conjunto los acuerdos establecidos, evaluar la necesidad de cambiar algunas estrategias, determinar las necesidades actuales que pueda estar teniendo el alumno o su familia.
La entrevista puede ser solicitada por el Colegio como también por la familia. Esta acción es liderada por el encargado de apoyo o personal que para tales efectos determine la Rectoría.
- **Informes de seguimiento:** es elaborado por el Rector o por quien este delegue. En ellos deberán ser registrados todas aquellas observaciones realizadas por los funcionarios que directamente tratan con el menor, considerando aspectos tales como asistencia, en qué condiciones llega el alumno, observación de su comportamiento, el cumplimiento de acuerdos con la familia y/o avances observados, entre otros.
- **Coordinación con red de derivación externa:** el encargado de apoyo, establecerá y estará en contacto –vía email, telefónico y/o personalmente– con las redes a las que derivó al niño y su familia, con la finalidad de conocer si se concretó la derivación, indagar en los antecedentes de la intervención que se está realizando con el niño, tales como si se encuentra asistiendo, adherencia de la familia, estado actual del niño, entre otros.

4) PASO CUATRO: Del Cierre del Protocolo.

Una vez implementadas las acciones de intervención y seguimiento, para poder considerar que un caso se encuentra cerrado para el Colegio, hay



que basarse en las condiciones de protección y riesgo en que se encuentre el alumno desde, los alcances que tiene el Colegio.

De esta forma, el Colegio considera que un alumno se encuentra en condición de protección cuando:

- ha sido derivado y está siendo atendido por redes pertinentes y/o se encuentra en proceso de reparación/tratamiento por la situación de vulneración, si así corresponde, y se encuentra fuera de riesgo.
- no requirió derivación a la red, manteniendo una asistencia permanente y sin presencia de señales, indicadores y/o sintomatología asociada a vulneración, situación que también se observa en su contexto familiar.
- egresó y se encuentra en condiciones de protección antes señaladas.
- se ha logrado el fortalecimiento y compromiso del rol protector de los padres y apoderados.

Si se cumple una de las condiciones anteriores, el caso puede ser cerrado, sin perjuicio que pueda reabrirse si existieran nuevos indicios de vulneración de derechos.

B. Aspectos a tener en consideración:

a. Consideraciones para el funcionario del Colegio al entregar el primer apoyo al alumno en caso de observar algunos de las situaciones señaladas en el punto anterior:

En el caso de que un alumno entregue señales de que desea comunicar algo delicado y lo hace espontáneamente, el funcionario del Colegio que detecte dicha situación, lo invitará a conversar en un espacio que resguarde su privacidad. En estas circunstancias el funcionario debe tener presente lo siguiente:

- Escuchar y acoger el relato, disponiendo de todo el tiempo para ello, haciendo sentir al menor escuchado, sin cuestionar ni confrontar su versión.
- No poner en duda el relato.
- Reafirmarle que no es culpable de la situación.
- Valorar la decisión de contar lo que le está sucediendo.
- No pedir al alumno que relate repetidamente la situación. No solicitar detalles excesivos. La indagación debe ser hecha por las instancias legales para ello.
- No presionar el relato del niño, dejar que este surja naturalmente y no preguntar detalles de manera innecesaria o apresurada. Situaciones de mutismo, olvido o negación pueden ser normales.
- No obligarlo a mostrar sus lesiones o quitarse la ropa.
- Actuar serenamente, lo importante es CONTENER.
- Ofrecerle colaboración y asegurarle que será ayudado por otras personas.
- No prometer confidencialidad. Es decir, se le debe explicar al alumno o alumna que la conversación será personal o privada, pero que por su bienestar y a fin de detener la situación, es necesario recurrir a otras personas que lo ayudarán.



- Tener especial cuidado de no inducir el relato con preguntas.
- Evitar emitir juicios sobre las personas o la situación que le afecta.
- No intentar averiguar más que lo que el menor relata. Mantener una actitud atenta y dedicada al alumno o alumna, sin distanciarse ni involucrarse afectivamente.

b. Del actuar del Colegio en caso de existir una investigación judicial o derivación a organismos externos.

Ya sea con la finalidad de colaborar con una investigación judicial, o de ayudar a los organismos de derivación, el Colegio recopilará antecedentes administrativos y/o de carácter general del alumno (registros consignados en la hoja del vida del alumno, entrevistas con profesores jefes y asignatura u otros que pudieren tener información relevante del niño, entre otros), a fin de describir la situación, sin emitir juicios, y de esta forma colaborar con la investigación, esto será responsabilidad del funcionario que para tales efectos designe la Rectoría.

Se hace presente que el establecimiento no investiga el delito, así como tampoco recopila pruebas sobre los hechos, dado que ello es competencia exclusiva de los Tribunales de Justicia.

c. De la información al resto de la Comunidad Escolar.

Según sea el caso, el Colegio determinará los tiempos y las formas de socializar con quién estime pertinente los hechos suscitados, resguardando la confidencialidad y protección de los alumnos, no siendo en ningún caso obligatorio, comunicarlo a la totalidad de la comunidad educativa.

Sin perjuicio de lo anterior, y ante situaciones especialmente graves, la Rectoría deberá informar a las demás familias y apoderados del Colegio. Según sean las circunstancias, esta comunicación se podrá realizar a través de reuniones de apoderados por curso, asambleas generales, elaboración y entrega de circulares informativas. En cualquiera de estos casos, los objetivos de la misma serán:

- Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles, a fin de evitar distorsiones en la información o situaciones de secretismo que generen desconfianzas entre las familias respecto a la labor protectora del Colegio.
- Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.
- Solicitar colaboración y apoyo de parte de las madres, padres y apoderados en la labor formativa del establecimiento en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir cualquier situación de vulneración de derechos.

d. Consideraciones para la intervención de las sospechas de vulneración de derechos, según su contexto de ocurrencia.

d.1) Contexto Intrafamiliar:



- Contener y escuchar al alumno al momento en que debe un hecho y se observen señales de posible vulneración de derechos. Asimismo, no cuestionar a su familia, ya que para él no es fácil comprender lo que está sucediendo y considerarse como víctima.
- Levantar rápidamente información respecto de cuál es el adulto protector del alumno y cuáles son las redes de apoyo de la familia.
- Si el alumno del cual se sospecha o se observan señales de posible vulneración de derechos, tiene hermanos en el mismo Colegio, se debe también levantar información acerca de posibles indicadores.
- Al informar a la familia de los hechos, no se debe realizar desde una perspectiva cuestionadora, pero sí relevar la gravedad de los hechos, su responsabilidad en los mismos y lo significativo que es contar su disposición para recibir apoyo.
- Se mantendrá informada a la familia de las acciones emprendidas en pos de la protección de los alumnos, en la medida en que ésta también permita sostener una comunicación fluida y estable con ella.

d.2) Contexto intra Colegio:

Cuando se detecte en este contexto, es importante considerar:

- La Rectoría, recibirá todos los casos en que existan reclamos, ya sean realizados por la familia, terceros o trabajadores del propio Colegio ante una sospecha de vulneración de derechos en donde se encuentre involucrado un trabajador del Colegio, o bien existan sospechas de que los hechos ocurrieron al interior del establecimiento con algún trabajador, sin lograr identificarlo.
- **En los casos en que los hechos reclamados no revistieran caracteres de delito, se espera que se realicen las siguientes acciones:**
 - El Rector o la persona que ésta designe, realizará una investigación interna, a fin de generar un levantamiento de información que aporte a clarificar el hecho.
 - Las acciones por tomar como resultado de la investigación realizada pueden ir desde reforzar las prácticas educativas del trabajador, hasta medidas de carácter administrativo ligadas a las establecidas en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.
 - Al terminar la investigación interna, se debe realizar un cierre con los actores involucrados, a fin de informar del resultado de la investigación y de las acciones que se adoptarán al respecto.
- **En los casos en que los hechos reclamados revistieran caracteres de delito, se espera que se realicen las siguientes acciones:**
 - Se debe hacer presente que, el Colegio no investiga, dado que son los organismos judiciales, los encargados de hacerlo, por lo tanto, la institución se pone a disposición de las instancias correspondientes para colaborar con los procesos investigativos que se lleven a cabo, sin perjuicio de los procesos internos que se efectúen en el Colegio.



- Que sin perjuicio de lo anterior, y en el caso de que el relato del alumno indicara un nombre que coincida presuntamente con el de un trabajador del establecimiento, la Rectoría, informará de dicha situación al trabajador presuntamente involucrado que, ante el quiebre que provoca la denuncia, surge como principal medida a considerar, el cambio de funciones o la separación temporal de funciones con acuerdo de permiso con goce de remuneraciones.
- Posterior a esta acción, se realiza una reunión informativa con el equipo del Colegio y con los apoderados del nivel al que asiste el alumno y en el cual se desempeña el trabajador presuntamente involucrado, a fin de informar de las acciones adoptadas.
- Se deberá hacer un seguimiento del estado de la causa, a fin de determinar la situación del trabajador.

d.3) Contexto otros o terceros:

Cuando la sospecha de vulneración de derechos involucra a personas ajenas al Colegio, que pueden prestar o no servicios al establecimiento, tales como transportistas, manipuladores de alimento, entre otros, se deberán adoptar los siguientes pasos:

- Se tomarán todas aquellas medidas que permitan generar condiciones de protección para el alumno afectado.
- Se informará a la familia, a fin de informar las acciones adoptadas por el establecimiento y establecer las coordinaciones necesarias para superar esta situación.