

## PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE CASOS DE MALTRATO INFANTIL

### Consideraciones generales:

Las normas que a continuación se detallan son de aplicación general frente a todas las situaciones abusivas y/o de maltrato que involucren a menores educados en Trebulco School y sean efectuadas por adultos o personas mayores de 14 años, que hayan acontecido al interior del colegio o fuera de él, tanto en su círculo familiar o social como en actividades internas o extraprogramáticas del colegio o del Absch.

Se incorporará dentro de la denominación de “maltrato infantil” su manifestación a través de distintos escenarios, tales como:

#### a) Maltrato Físico:

Se refiere a toda acción que se aplique en desmedro de la integridad física de otra persona, ya sea con o sin huella visible. Independientemente de la presencia o ausencia de asimetría de poder, el maltrato físico es aquel fenómeno en que se aplica un golpe dirigido intencionadamente al cuerpo de una persona, bajo la forma de patadas, empujones, golpe de puño, pellizco, bofetada, zancadilla u otros.

#### b) Maltrato Psicológico (emocional):

Se refiere a toda acción que desde la verbalización, el silencio, el contexto de inestabilidad o maltrato entre terceros, genera un malestar afectivo a quien lo padece. Como consecuencia, el afectado presenta una situación de dolor emocional, traducido en respuestas depresivas o ansiosas. Dentro de esta categoría, también aplica el abandono total o parcial respecto de quien no cuenta con los recursos para defenderse o protegerse. Así también, aplican como maltrato psicológico, el intento deliberado de parte de terceros, de aislar socialmente a dicha persona. Junto con ello, se entiende como maltrato psicológico, toda huella emocional cuya base sea el deterioro de la imagen personal (autoestima) a consecuencia de trato denostativo, con descalificación sistemática desde un tercero significativo, sea familiar o no.

El maltrato psicológico se traduce en quien lo padece, en síntomas de desánimo, tristeza, irritabilidad, ansiedad y anhedonia (ausencia de disfrute) entre otros.

#### c) Negligencia:

Se refiere al abandono parcial o total de quien no cuenta con los recursos para valerse por sí mismo. Implica un desinterés, descuido, distancia respecto de las necesidades de quien las profesa. La negligencia puede darse de modo evidente, graficado en elementos de carácter concreto (ej: deterioro de la salud, malnutrición, aspecto sucio, etc), como también indirecto, pues puede no presentar correlato físico. En el caso de los niños, baja de notas, asistencia irregular a clases, ausencia de contacto parental con el colegio, califican como negligencia, así como también las disfunciones familiares entre adultos, no enfrentadas ni resueltas en el tiempo, que el niño presencia en carácter de testigo.

d) Abandono:

Constituye el grado máximo de la negligencia, traducido en que las necesidades de quien resulta dependiente son ignoradas, tanto en sus componentes físicos, biológicos y concretos, como también indirectamente en las áreas de contención emocional, afecto, compañía, orientación y guía.

e) Abuso de Sustancias:

Se refiere a una de las condiciones más graves dentro de la escalada de consumo, en que la persona presenta una disminuída capacidad de refrenar su impulso al consumo, cayendo en instancias peligrosas para la integridad física, social y emocional. Se refiere a un punto dentro del continuo del consumo, en que la persona no cuenta con los recursos para autocontrolar su contacto con la sustancia. Está muy cerca del paso siguiente, que lo constituye la adicción, donde la capacidad de sostener la privación, no es viable, dada su dependencia física y psicológica con el químico o sustancia.

f) Abuso sexual:

Constituye una de las formas más violentas y no solo puede manifestarse físicamente, sino también a través de medios virtuales y/o redes sociales en internet, como es el caso del "Grooming", definido como toda acción deliberada de parte de un adulto, consistente en el establecimiento de un control emocional hacia un menor de edad, mediante el desarrollo de relaciones sociales sustentadas en una falsa amistad, a fin de obtener beneficios de tipo sexual, a través de la obtención de imágenes eróticas o pornográficas del niño o niña acosado(a) o, incluso, consumando posteriormente alguna forma de abuso sexual contra él o ella).

Todos ellos, acarrearán la presencia de secuelas físicas y/o emocionales de consideración, por lo que ante cualquier indicador que manifieste una sospecha o presencia certera, el establecimiento debe proceder a la brevedad.

Procedimiento a seguir en entrevistas realizadas a estudiantes víctimas de Maltrato Infantil:

- . Realizar la entrevista en un lugar privado y tranquilo, con un solo entrevistador y evitando por todos los medios la revictimización. Acuda a un funcionario confiable y cercano para el menor.
- . Sentarse al lado y a la altura del niño.
- . Informarle que la conversación será privada y personal pero que, si es necesario para su bienestar, podría informarse a otras personas que lo ayudarán.
- . Otorgar todo el tiempo necesario y demostrar al niño que es comprendido y que se le toma en serio.

- . Adaptar el vocabulario a la edad del niño.
- . Si no se entiende alguna palabra o frase del menor, pedirle que lo aclare o que especifique más.
- . No ejercer presión para que se dé respuesta a preguntas o dudas.
- . No criticar, hacer juicios ni mostrar desaprobación sobre el niño y/o el agresor.
- . No sugerir respuestas.
- . No obligarlo a mostrar sus lesiones o quitarse la ropa.
- . Actuar serenamente y no solicitar detalles excesivos, transmitiendo seguridad y sin actuar acusatoriamente respecto de los adultos involucrados.
- . Reafirmar al niño que no es culpable de la situación y que hizo bien en hablar, pero hacer promesas que no puedan cumplirse.
- . Evaluar el nivel de riesgo del maltrato o del abuso y ofrecer colaboración, asegurándole que habrá más personas que lo ayudarán.
- . Conversar sobre posibles acciones futuras, indicando los pasos que se seguirán y su importancia.

**PROTOCOLOS DE ACCIÓN ANTE CASOS DE MALTRATO INFANTIL SEGÚN SU ORIGEN:**

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO POR SOSPECHAS FRENTE A POSIBLE MALTRATO Y/O ABUSO INFANTIL POR FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO O FAMILIARES DE UN MENOR			
Etapa	Responsables	Acciones	Plazos
Recepción y diagnóstico inicial	Dirección D. Ciclo Psicóloga.	Se notificará la sospecha a Dirección y jefatura y se reunirán, discretamente, todos los antecedentes necesarios (indicadores de maltrato, resultados de observación directa de la información, etc).	2 días
Orientación preliminar	Dirección D. Ciclo Psicóloga.	La Directora del establecimiento, solicitará orientaciones y asesoría preliminar para el abordaje del caso, comunicándose con un profesional especializado de OPD Talagante, Tribunales de Familia o similar.	
Protección y contención a la víctima	Dirección, D. Ciclo Psicóloga.	Se desarrollará un procedimiento de “observación discreta”, que permita proteger a la potencial víctima evitando, no obstante, la sobrexposición.	
Notificación a instituciones especializadas	Dirección, D. Ciclo Psicóloga.	Se tomará contacto con instituciones pertenecientes a la red de prevención comunal (OPD) y se fijará una reunión fuera del establecimiento, con algún profesional especializado que se desempeñe en ella. Luego de esto, el establecimiento actuará conforme a sus disposiciones y en función de la confirmación o descarte del hecho.	
Colaboración, seguimiento y acompañamiento	Dirección, D. Ciclo Psicóloga, Prof. Jefe.	Se otorgan los aportes necesarios, colaborando activamente con las necesidades y exigencias surgidas de él, junto con continuar apoyando al(los) estudiante(s) implicados.	Permanente

**PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO POR  
CERTEZA DE MALTRATO Y/O ABUSO INFANTIL EFECTUADA POR UN INTEGRANTE DEL CÍRCULO FAMILIAR Y/O  
CERCANO**

Etapa	Responsable	Acciones		Plazos
		ABUSO CON LESIONES LEVES	ABUSO CON LESIONES GRAVES	
				1 día
Recepción del caso	Dirección	Se notificará a Dirección y profesor jefe y se reunirán todos los antecedentes necesarios (indicadores de maltrato, resultados de observación, administrativos, etc),		
Protección y contención emocional a la víctima	Dirección, D. Ciclo Profesor jefe, Counselling	Se desarrollará un procedimiento de protección y contención emocional a la víctima, evitándose, no obstante, la sobreexposición y revictimización de ésta. Al iniciar el proceso, podría ser necesario entrevistar al alumno. De ser así, seguir los pasos establecidos en el siguiente apartado.		
Atención a lesiones físicas	Dirección, D. Ciclo Profesor jefe, Counselling	Si existen lesiones o si se trató de una violación ocurrida dentro de las 24 horas, hay que acudir con el estudiante al servicio de salud de urgencia más cercano y estampar la denuncia con el carabinero destacado en el recinto asistencial. También se puede acudir al Servicio Médico Legal, aunque lo ideal es acompañarlo a un centro asistencia, como si se tratara de un accidente escolar, sin solicitar explícitamente al médico que haga una constatación de lesiones, ya que es una acción que debe determinar el centro de salud. Más bien, se puede señalar, “vengo a que revisen al niño, ya que presenta una molestia/irritación, en la (zona del cuerpo) o señala que (reproducir relato del niño, si hubiera). En forma paralela, se debe contactar a la familia para acudir al centro asistencial. No se debe tener autorización de los apoderados para hacer este trámite, pues, eventualmente, estos podrían oponerse al examen médico y/o al inicio de una investigación.		

Notificación a instituciones especializadas	Dirección, D. Ciclo Profesor jefe, Counselling	Se tomará contacto con instituciones pertenecientes a la red de prevención comunal y se fijará una reunión fuera del establecimiento, con algún profesional especializado que se desempeñe en ella. Luego de esto, el establecimiento actuará conforme a sus disposiciones y en función de la confirmación o descarte del hecho.	En dicho caso, se procederá inmediatamente a la denuncia.	
Denuncia del hecho	Dirección, D. Ciclo Profesor jefe, Counselling	Si la institución especializada que ofrece apoyo así lo determina, se procederá a efectuar la denuncia o Requerimiento de Protección respectivo.	Denunciar el hecho ante los tribunales competentes en materia penal, Ministerio Público o Policías.	
Notificación a la Superintendencia de Educación	Dirección, D. Ciclo Profesor jefe, Counselling	Se informa el caso, con la intención de asegurar que dicha institución tome las medidas administrativas y/o de protección necesarias, detectando eventuales infracciones a normativas que sean de su competencia fiscalizadora.		3 días
Notificación al apoderado o adulto responsable	Dirección, D. Ciclo Profesor jefe, Counselling	Se instará a la familia a buscar ayuda especializada y colaborar en el proceso legal correspondiente.	Se informará el hecho a algún adulto de confianza que ofrezca contención y seguridad al menor, protegiéndolo del victimario.	1 día
Medidas pedagógicas	D. Ciclo Profesor jefe, Counselling	Una vez que el Profesor Jefe ha tomado conocimiento de la situación, deberá realizarse un Consejo de Profesores del curso al que pertenece. En él, deberá asegurarse la reserva de la información, por lo que no es necesario que los profesores conozcan la identidad de los involucrados, así como tampoco, detalles de la situación. A su vez, la situación deberá comunicarse a las familias, donde se		1 semana

		<p>explicará la situación en términos generales, comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando en la comunidad en razón del hecho y solicitar colaboración a los padres y apoderados. En énfasis debe ponerse en evitar los rumores y las acciones discriminatorias. A su vez, la forma de abordar la problemática, deberá ajustarse y diversificarse en función de la gravedad real del tema y no de los rumores que pudieran sustentarlo.</p>		
Derivación externa, colaboración en proceso legal, seguimiento y acompañamiento	Dirección D. Ciclo Discipline Counselor, Psicóloga	<p>El establecimiento se asegurará de que la víctima reciba apoyo de algún centro especializado que trabaje en la reparación emocional de los daños producidos a la víctima. La OPD, podrá ser una alternativa en dicho caso.</p>	<p>Se otorgará el apoyo necesario, colaborando activamente con las necesidades y exigencias surgidas de él, junto con continuar apoyando al estudiante y su círculo familiar cercano, con la finalidad de asegurar la atención psicosocial, orientación jurídica y representación judicial. En casos graves, se podría recurrir, por ejemplo, a centros especializados de atención a víctimas de delitos violentos.</p>	Permanente

Fuente: Moltedo C. y Miranda M. "Protegiendo los derechos de nuestros niños y niñas". Fundación de la Familia. Ministerio de Justicia. 2004.

**PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO POR  
CERTEZA DE MALTRATO Y/O ABUSO INFANTIL AL INTERIOR DEL COLEGIO**

Etapa	Responsables	Acciones	Plazos
Recepción del caso	Quien corresponda	1. Escuchar o dirigirse al estudiante con una actitud cercana y crédula. 2. No dirigirse al agresor a informar lo ocurrido.	1 día
Notificación a Dirección	Profesor/ Psicóloga	1. Se notificará a Dirección y se reunirán todos los antecedentes necesarios (indicadores de maltrato, resultados de observación, etc).	
Protección y contención emocional a la víctima	Dirección, Profesor jefe, Psicólogo(a), D. Counsellor	Se desarrollará un procedimiento inmediato de protección y contención emocional a la víctima, evitándose, no obstante, la sobreexposición y revictimización de ésta. Al iniciar el proceso, podría ser necesario entrevistar al estudiante. De ser así, seguir los pasos establecidos en el siguiente apartado.	
Atención a lesiones físicas	Dirección	Si existen lesiones o si se trató de una violación ocurrida dentro de las 24 horas, hay que acudir con el estudiante al servicio de salud de urgencia más cercano y estampar la denuncia con el carabinero destacado en el recinto asistencial. También se puede acudir al Servicio Médico Legal, aunque lo ideal es acompañarlo a un centro asistencia, como si se tratara de un accidente escolar, sin solicitar explícitamente al médico que haga una constatación de lesiones, ya que es un acción que debe determinar el centro de salud. Más bien, se puede señalar, “vengo a que revisen al niño, ya que presenta una molestia/irritación, en la (zona del cuerpo) o señala que (reproducir relato del niño, si hubiera). En forma paralela, se debe contactar a la familia para acudir al centro asistencial. No se debe tener autorización de los apoderados para hacer este trámite, pues, eventualmente, estos podrían oponerse al examen médico y/o al inicio de una investigación.	
Denuncia del hecho	Dirección	Para lesiones leves (psicológicas o físicas): 1. Denunciar el hecho al Juzgado de Garantía, Ministerio Público o Policías. Para maltrato físico con lesiones graves, mutilaciones y/o abuso sexual: 2. Denunciar el hecho ante los tribunales competentes en materia penal, Ministerio Público o Policías.	

Notificación al apoderado o adulto responsable.	Dirección, Psicóloga.	Dirección informará a los padres o adultos responsables del menor lo ocurrido y ofrecerá redes de apoyo para subsanar la problemática.	
Notificación a la Superintendencia de Educación	Dirección	Se informa el caso, con la intención de asegurar que dicha institución tome las medidas administrativas y/o de protección necesarias, detectando eventuales infracciones a normativas que sean de su competencia fiscalizadora.	3 días
Consulta y/o derivación externa	Discipline Counselor, Psicóloga	Se derivará a la víctima a algún centro especializado que otorgue apoyo en la reparación emocional de los daños producidos a la víctima. La OPD, podrá ser una alternativa en dicho caso.	
Notificación al victimario	Dirección	Una vez efectuada la denuncia y los procedimientos correspondientes, se citará al involucrado para informarle que se está en conocimiento de la situación y que se han tomado medidas al respecto. El colegio puede ofrecer apoyo para su derivación a centros de atención especializados. Si amerita, podrán suspenderse o reasignarse de sus funciones mientras dure la investigación.	
Medidas pedagógicas	Dirección, Psicóloga.	Una vez que el Profesor Jefe ha tomado conocimiento de la situación, deberá realizarse un Consejo de Profesores del curso al que pertenece. En él, deberá asegurarse la reserva de la información, por lo que no es necesario que los profesores conozcan la identidad de los involucrados, así como tampoco, detalles de la situación. A su vez, la situación deberá comunicarse a las familias, donde se explicará la situación en términos generales, comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando en la comunidad en razón del hecho y solicitar colaboración a los padres y apoderados. El énfasis debe ponerse en evitar los rumores y las acciones discriminatorias.	1 semana
Colaboración en proceso legal, seguimiento y acompañamiento.	Dirección, Psicóloga, P. Jefe	Se otorgarán los aportes necesarios, colaborando activamente con las necesidades y exigencias surgidas de él, junto con continuar apoyando al estudiante y su círculo cercano, con la finalidad de asegurar la atención psicosocial, orientación jurídica y representación judicial. En casos graves, se podría recurrir, por ejemplo, a centros especializados de atención a víctimas de delitos violentos.	Permanente

- ✓ En conformidad a lo establecido en el Art. 175 del Código Procesal Penal, están obligados a presentar la denuncia, el Director del establecimiento educacional, los inspectores y profesores, por los ilícitos que afecten a los estudiantes dentro o fuera del establecimiento. La ley no distingue si es el Director(a), profesor o inspector (a). La denuncia realizada por cualquiera de los arriba mencionados, exime al resto de la obligación de denunciar. La omisión de esta obligación está sancionada en la legislación penal. La denuncia se debe efectuar dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomó conocimiento del hecho.
- ✓ En circunstancias que los padres, apoderados o las personas que tengan el cuidado del menor o adolescente hayan presentado una denuncia o querrela por los supuestos abusos; en ningún caso libera a los Directores, Inspectores o Profesores de su obligación legal de denunciar los mismos hechos al Ministerio Público, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, en el plazo ya señalado.
- ✓ Frente a casos generados por otro menor de edad, es importante considerar que la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente sanciona a los adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años que son declarados culpables de agresión sexual, pero los menores de 14 son inimputables, aunque su situación debe ser abordada en los Juzgados de Familia.
- ✓ El Libro de Clases constituye una importante herramienta para registrar este tipo de información relevante, lo que permite visualizar la progresión de los cambios observados (por ejemplo, consignar si se advierte un notorio cambio conductual o del ánimo en el niño, que se mantiene en el tiempo) y, en caso de realizar la derivación a institución especializada o una denuncia, constituirá una fuente de información organizada, que ayudará en la investigación y/o el tratamiento.
- ✓ Es importante distinguir entre la Denuncia (Carabineros / plazo 24 horas) y el Requerimiento de Protección (Tribunal de Familia / plazo 48 horas), pues aunque no son excluyentes y pueden coexistir de modo complementario, atienden a distintos objetivos. El primero promueve acciones penales contra el agresor y el segundo dispone acciones para proteger y decretar medias cautelares y de protección al menor, pero sin tener como consecuencia directa una sanción al agresor.
- ✓ La familia es la encargada preferente de velar por la protección de sus hijos e hijas; sólo cuando la familia no es capaz de garantizar esta protección, el establecimiento educacional debe considerar la presentación de una denuncia o un requerimiento de protección. Ello implica que el establecimiento es responsable de acompañar a la familia en el proceso y mantener un seguimiento del caso, para asegurar la detención de la situación de maltrato.

Fuente: [www.convivenciaescolar.cl](http://www.convivenciaescolar.cl)

Molledo C. y Miranda M. "Protegiendo los derechos de nuestros niños y niñas". Fundación de la Familia. Ministerio de Justicia. 2004.

Mineduc. "Orientaciones ante situaciones de maltrato y abuso sexual infantil", 2013.