



**JUNJI**

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA  
DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE  
DERECHOS DE LOS PÁRVULOS**

## INDICE

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	5
PRINCIPIOS ORIENTADORES .....	6
DEFINICIONES GENERALES .....	8
CONTEXTOS DE OCURRENCIA DE LAS SITUACIONES DE PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS .....	11
PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS PARVULOS.....	12
CONSIDERACIONES GENERALES .....	12
1. Etapa: Detección y activación del protocolo.....	12
2. Etapa: Procedimientos de actuación inmediata frente a la detección de situaciones de presunta vulneración de derechos. ....	14
3. Etapa: Medidas de resguardo a los niños y niñas y apoyo a la comunidad educativa .....	21
4. Etapa: Seguimiento .....	29
5. Etapa: Cierre .....	30
TRABAJO CON REDES .....	32
ROLES DE LA COMUNIDAD JUNJI EN EL ABORDAJE INSTITUCIONAL DEL MALTRATO INFANTIL Y LA VULNERACIÓN DE DERECHOS. ....	35
ROLES DE LAS UNIDADES EDUCATIVAS.....	35
ROLES DE LAS DIRECCIONES REGIONALES .....	37
ROLES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL.....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	46

## IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Nombre de la Unidad Educativa	
Código	
Nombre de la Directora o Encargada	
Tipo de Programa	
Modalidad de la UE	
Región	
Comuna	
Dirección	

## INTRODUCCIÓN

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, desde su misión y compromiso de entregar Educación Parvularia de calidad y bienestar integral a niños y niñas, asume como un imperativo el rol de garante de derechos y la obligación de asegurar a todos los niños y niñas que asisten a los Programas Educativos una Educación Parvularia de calidad y bienestar integral en ambientes bientratantes para favorecer sus procesos de aprendizaje y desarrollo pleno.

Esto es consecuente con la Convención Internacional de los Derechos del Niño (CIDN) que releva el compromiso por parte del Estado de Chile con la niñez y a la vez es congruente con la vigencia de la ley 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, donde se establece el derecho a la protección contra la violencia, y el deber de las familias, de los órganos del Estado, de la sociedad y de las organizaciones de la sociedad civil que se relacionen con la niñez, de asegurar a los niños, niñas y adolescentes la protección contra la violencia y los cuidados necesarios para su pleno desarrollo y bienestar.

Considerando que las situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos pueden dañar profundamente el desarrollo y la integridad de los párvulos en todas sus dimensiones, JUNJI ha desplegado múltiples acciones y estrategias de promoción de buen trato, cuidado y resguardo que permiten prevenir su ocurrencia. Es así como JUNJI elaboró una Política Institucional de Buen Trato hacia Niños y Niñas y creó Protocolos de Detección e Intervención en Situaciones de Maltrato Infantil para intervenir de forma oportuna ante la detección de una posible vulneración de derechos, los que posteriormente fueron actualizados considerando la experiencia institucional acumulada y la realidad del país frente al tema. Este último protocolo se actualiza, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Educación Parvularia.

El protocolo que se presenta tiene 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 integridad frente a posibles situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos, y de actuar para ello oportuna y coordinadamente. Por ello, es imperativo la difusión e implementación de este protocolo en las unidades educativas y en los diversos contextos, con el fin último de favorecer la protección y resguardo de niñas y niños y permitir mejores oportunidades de aprendizaje y desarrollo en ambientes de bienestar.

Es preciso señalar, que este protocolo 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 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.

## **OBJETIVOS**

- Determinar criterios y procedimientos a seguir en la Comunidad JUNJI para el abordaje oportuno, pertinente y coordinado frente a situaciones de vulneración de derechos que afecten a niñas y niños que asisten a las unidades educativas de la JUNJI.
- Orientar respecto de un abordaje institucional que resguarde la protección de niños y niñas que presuntamente han sido víctimas de situaciones de vulneración de derechos.
- Definir roles y medidas de resguardo que garanticen la debida protección ante hechos de vulneración de derechos que afecten a niñas y niños que asisten a las unidades educativas de la JUNJI.

## 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 deben desarrollar para favorecer y resguardar la protección y bienestar de niñas y niños<sup>1</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>2</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 permear 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 bien tratantes y que no generen victimización secundaria<sup>3</sup> en los niños y niñas.

### **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

---

<sup>1</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, Protocolo de abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil, Santiago, 2018.

<sup>2</sup> ONU, Declaración Universal de los Derechos Humanos, París, 1948. Ver en: <http://www.un.org/es/universaldeclaration-human-rights/>.

<sup>3</sup> Victimización secundaria: se refiere al 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 sociofamiliares y/o profesionales, configurando así una nueva experiencia de victimización que complejiza y agrava las consecuencias de la vivencia de maltrato infantil (JUNJI, 2018).

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 permitan 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>.

## **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.

## **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.

## **Corresponsabilidad de la Comunidad JUNJI**

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

---

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

<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.

alcance institucional, movilizándolo 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.

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.

## DEFINICIONES GENERALES

A continuación, se presenta una definición de Maltrato Infantil y las tipologías de este, basados 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.

### 1. MALTRATO INFANTIL

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>6</sup>.

Es preciso señalar que el maltrato infantil se puede presentar en más de una de sus formas, en más de un contexto a la vez, así como en distintas frecuencias e intensidades. Por su parte, agresiones entre niños y niñas no constituyen maltrato infantil.

---

<sup>6</sup> MINEDUC, Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación, Santiago, 2017. Ver en: <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/2020/mono-660.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

## 2. TIPOLOGÍA DE MALTRATO INFANTIL

La tipología de maltrato infantil descrita a continuación contempla solo los tipos de maltrato que no son constitutivos de delito y que son considerados en el presente protocolo.

### 2.1 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 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>7</sup>.

Es posible distinguir el siguiente tipo de maltrato físico que **NO constituye delito**:

- **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.

### 2.2 MALTRATO PSICOLÓGICO

La clasificación institucional aún, bajo el concepto de maltrato psicológico, múltiples manifestaciones de maltrato que menoscaban el bienestar psicoemocional 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

---

<sup>7</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, Protocolo de detección e intervención en situaciones de maltrato infantil, Santiago, 2009.

o prohibición de acceso a servicios higiénicos o encuentros con su familia, etc.<sup>8</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>9</sup>.

Es posible distinguir el siguiente tipo de maltrato psicológico que **no constituye delito**:

- **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 y de quebrantar en su caso su resistencia física y moral.

### **2.3 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. 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.

---

<sup>8</sup> Junta Nacional de Jardines Infantiles, Protocolo de detección e intervención en situaciones de maltrato infantil, Santiago, 2009.

<sup>9</sup> MINEDUC, Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación, Santiago, 2017. Ver en: <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/2020/mono-660.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

## **CONTEXTOS DE OCURRENCIA DE LAS SITUACIONES DE PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS**

Los posibles contextos donde pueden ocurrir situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas son los siguientes:

**Contexto intrafamiliar:** Se refiere a aquellas situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas donde el presunto maltratador o maltratadora es una persona que pertenece a la familia o bien donde la situación de vulneración de derechos ocurre en el ámbito familiar de los niños y niñas.

**Contexto intrajardín:** Corresponde a aquellas situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas que ocurren dentro de las unidades educativas, donde quien ejerce la presunta vulneración es un funcionario, funcionaria o bien un tercero que se encuentra realizando labores dentro el establecimiento educativo.

**Otros contextos:** Considera aquellas situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas donde quien ejerce la presunta vulneración 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.

**Contexto indeterminado:** Corresponde a aquellas situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas donde no existen antecedentes claros que indiquen el contexto donde ocurrió la situación detectada.

## PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS PARVULOS

### CONSIDERACIONES GENERALES

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 derechos”.

Asimismo, en las acciones que se desarrollen 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 derechos” y en consideración de lo referido en las “Medidas de resguardo de la identidad de los adultos presuntamente involucrados en situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas”.

Por último, debe quedar registro de todas las acciones realizadas por los diferentes actores institucionales en el instrumento definido para ello, relevando los roles para el oportuno abordaje de las unidades educativas y de los profesionales de oficina de buen trato.

### ETAPAS DEL PROTOCOLO:

1. Detección y activación del protocolo.
2. Procedimientos de actuación inmediata frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas.
3. Medidas de resguardo a los niños y niñas y apoyo a la comunidad educativa.
4. Seguimiento.
5. Cierre.

**Cabe señalar que las acciones referidas a continuación para cada etapa no están ordenadas según su temporalidad, ya que hay acciones de responsabilidad de diferentes actores institucionales que ocurren paralelamente.**

#### **1. Etapa: Detección y activación del protocolo**

Los hechos de vulneración de derechos de niños y niñas pueden ser detectados a partir

de:

- El relato de una niña o niño.
- El relato o información de terceros (familias o cuidadores, funcionarios y funcionarias, vecinos, organismos de la red: de salud, proteccionales, judiciales, educacionales, medios de comunicación y redes sociales, anónimos, entre otros).
- La observación de indicadores físicos, emocionales y/o comportamentales en la niña o niño<sup>10</sup>.
- La observación de indicadores comportamentales en las familias o cuidadores del niño o niña.

Acción	Responsable	Plazos	Medio y Observaciones
<p>Cualquier funcionaria o funcionario de la Unidad Educativa u otro adulto que se encuentre en el establecimiento, al tomar conocimiento directo o indirecto* de una situación de presunta vulneración de derechos, deberá informar de manera inmediata a la Directora o Encargada, o a quien le subrogue.</p>	<p>Funcionaria/o que toma conocimiento.</p>	<p>2 horas desde que se toma conocimiento</p>	<p>Idealmente de manera presencial o bien, vía teléfono, WhatsApp, correo electrónico, entre otros, resguardando que sea por la vía más expedita posible</p> <p>*Conocimiento directo: cuando se ha presenciado la situación de vulneración de derechos y/o ha recibido un relato, y/o ha observado indicadores de presunta vulneración de derechos. Conocimiento indirecto: 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.</p>
<p>Informar de manera inmediata y con el mayor detalle posible, a un/a profesional de Buen</p>	<p>Directora o Encargada, o quien le</p>	<p>En un plazo máximo de 2 horas</p>	<p>A través de la vía más expedita: teléfono, correo</p>

<sup>10</sup> Como material de apoyo JUNJI cuenta con el Cuaderno de Educación Inicial N°19 "Maltrato infantil: detección y acompañamiento en contexto educativo" (2024).

Trato regional y a el/la Director/a Regional.	subrogue. Cualquier funcionario/a de la Dirección Regional de JUNJI que tome conocimiento.	desde que se toma conocimiento	electrónico, entre otros.  Cuando se informe vía telefónica, posteriormente se deben enviar los antecedentes comunicados por correo electrónico.
---	--	--------------------------------	--

## 2. Etapa: Procedimientos de actuación inmediata frente a la detección de situaciones de presunta vulneración de derechos.

Acción	Responsable	Plazos	Medio y Observaciones
Comunicación con la familia o cuidadores del párvulo de manera inmediata y por la vía más expedita para informarle la situación detectada por la unidad educativa e indagar mayores antecedentes. Cuando la situación sea informada por la familia se deberán indagar mayores antecedentes del caso.	Directora o Encargada, o quien le subrogue	2 horas desde que se toma conocimiento de la situación.	Medios de comunicación con familias: _____ _____ _____ _____
Establecer contacto con la unidad educativa y/o con la familia o cuidadores para recabar mayores antecedentes de la situación y entregar orientaciones en caso de ser necesario.	Profesionales de Buen Trato	Dentro de 3 días hábiles luego de haber tomado conocimiento del hecho.	A través de contactos telefónicos o entrevistas a quienes considere necesario. Esta acción es necesaria para contar con antecedentes suficientes para la evaluación que se realiza a continuación, respecto a la presunción de carácter de delito.
Indagar respecto a los factores protectores y de riesgo, la identificación de un adulto protector para el niño o niña, la existencia de medidas de protección y/o cautelares vigentes y la intervención de redes de protección, para el	Profesionales de Buen Trato	Dentro de 5 días hábiles luego de haber tomado conocimiento del hecho.	A través de contactos telefónicos o entrevistas a quienes considere necesario. Esta acción podría ser apoyada por el

<p>abordaje pertinente de la situación y para evaluar la necesidad de derivación a la red tanto del párvulo como de la familia o cuidadores, entre otros.</p>			<p>Equipo Técnico Territorial, preferentemente por el/la trabajador/a social.</p>
<p>Evaluar la pertinencia de solicitar al Tribunal de Familia una medida de protección a favor del niño o niña afectado, con el objeto de que se interrumpa oportunamente la situación de vulneración de derechos.</p>	<p>Profesionales de Buen Trato, en conjunto con la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica.</p>	<p>5 días hábiles desde que se toma conocimiento de la situación.</p>	<p>Se debe considerar si los antecedentes fueron exhortados desde el Ministerio Público y/o existe una medida de protección vigente. Se debe dejar en acta el resultado de la evaluación realizada e informar a la Directora o Encargada de la Unidad Educativa o a quien le subrogue.</p>
<p>Informar a la familia o cuidadores, preferentemente presencial, de los procedimientos institucionales que se llevarán a cabo y de los procedimientos en materia de protección, la que podrá ser acompañada por un profesional de Buen Trato regional.</p>	<p>Directora o Encargada, o quien le subrogue</p>	<p>Una vez definidos los procedimientos</p>	<p>En aquellas situaciones en que el profesional de Buen Trato no tenga la posibilidad de asistir de manera presencial, deberá otorgar asesoría a la Directora o encargada de la unidad educativa, respecto de cómo desarrollar la instancia de acogida y acompañamiento inicial, realizando un seguimiento posterior.</p>

<p>Realización de una medida de protección en Tribunales de Familia, cuando se haya determinado pertinente.</p>	<p>A) En los <b>jardines infantiles clásicos</b>, preferentemente la directora encargada de la unidad educativa quien le subrogue o a quien designe.</p> <p>B) En los <b>programas educativos alternativos de atención al párvulo, programa educativo para la familia y del programa transitorio</b>, la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica y Director/a Regional.</p>	<p>Dentro de los 3 días hábiles siguientes de haber recibido la asesoría de realizar la medida de protección.</p>	<p>A) Se puede utilizar el "Oficio de comunicación de la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Tribunal de Familia" (anexo N°3) o realizar directamente en la Oficina Judicial Virtual.</p> <p>Se debe enviar copia a los profesionales de Buen Trato y a la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica.</p> <p>B) Se puede utilizar el "Oficio de comunicación de la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Tribunal de Familia" (anexo N°3) el cual podrá anexar informes o documentos elaborados por los profesionales de Buen Trato, o bien realizar directamente en la Oficina Judicial Virtual.</p> <p>Se deberá enviar copia a los profesionales de Buen Trato quienes a su vez deben remitir una copia del respaldo a la encargada de la unidad educativa.</p>
<p>Evaluar la pertinencia de hacerse parte de la medida de protección en las situaciones en que exista una causa de protección vigente iniciada previamente por la familia, cuidadores u otro o bien se</p>	<p>Profesionales de Buen Trato en conjunto con la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica.</p>	<p>1 día hábil desde que se toma conocimiento del hecho.</p>	<p>Esta evaluación se debe realizar en aquellas situaciones donde haya una causa vigente iniciada por otros y los profesionales de</p>

<p>haya tramitado por un exhorto desde el Ministerio Público.</p>			<p>buen trato tomen conocimiento que las acciones de protección derivadas de la medida judicial no han sido suficientes o no están restituyendo la vulneración de derechos del párvulo.</p>
<p>Realizar las gestiones correspondientes para que la institución se haga parte de una medida de protección solicitada por la Directora o encargada de un jardín infantil clásico, quien la subroga o quien haya designado y en las situaciones en que se haya determinado pertinente hacerse parte de una medida de protección vigente iniciada por otros.</p>	<p>Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica.</p>	<p>Dentro de los 2 días hábiles siguientes de haberse determinado pertinente la realización de la gestión.</p>	<p>Se puede utilizar el "Oficio comunicación de la Junta Nacional de Jardines Infantiles al Tribunal de Familia" (anexo N°3), el cual podrá anexar informes o documentos elaborados por los profesionales de Buen Trato.</p>
<p>Derivación del niño, niña y/o familia a la red de protección, en caso de evaluarse necesario.</p>	<p>Profesionales de Buen Trato</p>	<p>Dentro de los 4 días hábiles siguientes de haberse determinado pertinente la realización de la gestión.</p>	<p>Derivación a la Red de Organismos Colaboradores del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y/o la Red de Infancia Local. <b>Nota: Incorporar las redes locales en el cuadro que se encuentra al final del presente apartado.</b> Considerar el formato de la red para la derivación y las consideraciones del apartado "Trabajo con redes".</p>
<p><b>Otras acciones:</b></p>			
<p>Formalizar el envío de todos los documentos y antecedentes de la situación a los profesionales de Buen</p>	<p>Directora o encargada de la unidad educativa, quien le subroga</p>	<p>Dentro de 5 días hábiles desde que se toma</p>	<p>A través de la "Ficha de registro y derivación institucional de situaciones de</p>

Trato y al Subdirector/a de Calidad Educativa.	o a quien designe.	conocimiento de la situación.	maltrato infantil y/o vulneración de derechos" (Anexo 1).
Informar oportunamente a los equipos técnicos territoriales correspondientes a la unidad educativa las situaciones de vulneración de derechos del contexto intrajardín, situaciones de connotación pública o con posibilidad de adquirir este carácter y situaciones en que la JUNJI haya sido requerida por otras instituciones, a fin de coordinar el acompañamiento a la unidad educativa, en caso de requerirse.	Profesionales de Buen Trato	Al término de los procedimientos de actuación inmediata.	A través de correo electrónico. Resguardar la identidad de niños, niñas, familias y funcionarias, exceptuando aquellas situaciones donde sea necesario para el abordaje conjunto.
Informar oportunamente las situaciones de vulneración de derechos de carácter complejo <sup>11</sup> a la Oficina de Buen Trato y Convivencia 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.	Profesionales de Buen Trato Regional	Al término de los procedimientos de actuación inmediata.	A través de correo electrónico, debiendo considerar toda la documentación relacionada con el caso. Resguardar la identidad de niños, niñas, familias y funcionarias, exceptuando aquellas situaciones donde sea necesario para el abordaje conjunto.

<sup>11</sup> Se entenderá por situaciones de maltrato infantil, connotación sexual o agresión 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.



**2.1. Cuando el presunto responsable es un funcionario o funcionaria de la unidad educativa, se deben realizar las siguientes acciones adicionales a las referidas anteriormente:**

Acción	Responsable	Plazos	Medio y Observaciones
Remitir informe al Director/a Regional, con copia al Subdirector/a de Fiscalía y Asesoría Jurídica, al Subdirector/a de Calidad Educativa y al Subdirector/a de Gesdep, el cual detalle la situación acontecida, entregando los antecedentes recabados en las gestiones realizadas.	Profesionales de Buen Trato	3 días hábiles desde que se toma conocimiento de la situación.	A través de correo electrónico, memorándum, reservado u otro.
Ponderación de instrucción de un proceso disciplinario, sea éste un sumario administrativo, investigación sumaria o la aplicación de una anotación de demérito según corresponda.	Director/a Regional	1 día hábil desde que recibe el informe.	A través de Correo electrónico, oficio u otro.  Considerar el informe de los profesionales de Buen Trato y a partir de la asesoría recibida por la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica.
Adicionalmente, el Director/a Regional, de acuerdo a sus atribuciones, desde que toma conocimiento de la situación podrá disponer como medida administrativa de prevención, el traslado <sup>12</sup> inmediato del funcionario o funcionaria involucrado, para proteger a la niña o niño presuntamente vulnerado en sus derechos, y eventualmente a otros niños o niñas. Esta decisión será informada al Subdirector/a de Gestión y Desarrollo de Personas.	Director/a Regional	1 día hábil desde que recibe el informe.	A través de correo electrónico
En caso de disponerse la medida administrativa anterior, se deberá gestionar el traslado preventivo a dependencias en las que el funcionario o funcionaria no esté en contacto directo con niñas y	Subdirector/a de Gestión y Desarrollo de Personas	1 día hábil desde que se instruye la medida*.	La Notificación del funcionario trasladado deberá realizarse personalmente (entrega de Resolución de

<sup>12</sup> Esto no podrá implicar una modificación en las remuneraciones del funcionario trasladado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Código del Trabajo.

niños, notificando al o los funcionarios involucrados.		*en situaciones de alta dispersión geográfica, el plazo será de hasta 3 días desde que se instruye la medida.	traslado y firma de una copia como constancia) y en caso de no ser habido por dos días consecutivos en su último domicilio registrado en la Institución o en su lugar de trabajo, se podrá notificar por carta certificada; ello sin perjuicio de la notificación tácita <sup>13</sup> .
Informar la situación a Clima Laboral, con copia al Subdirector/a de Gestión y Desarrollo de Personas y al Subdirector/a de Calidad Educativa.	Profesionales de Buen Trato	1 día hábil desde que se toma conocimiento de la situación.	La Directora o encargada de la unidad educativa, quien le subroga o a quien designe, podrá solicitar asesoría a los profesionales de Clima Laboral.
Realizar las gestiones pertinentes y asesorías al funcionario o funcionaria presuntamente involucrado y/o al equipo de la unidad educativa.	Profesionales de Clima Laboral	Dentro de 1 día hábil desde que se toma conocimiento de la situación.	

### 3. Etapa: Medidas de resguardo a los niños y niñas y apoyo a la comunidad educativa

#### 3.1. Acciones que involucran a madres, padres, apoderados o adultos responsables de los párvulos frente a situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas

Las acciones que a continuación se presentan son complementarias a las señaladas con anterioridad, referidas a la comunicación inmediata con la familia o cuidadores para informar la situación detectada, coordinar una instancia posterior preferentemente presencial para indagar mayores antecedentes de la situación, entregar información de los procedimientos institucionales que se llevarán a cabo y de los procedimientos de judicialización y en materia de protección.

En las situaciones de presunta vulneración de derechos ocurridas en el contexto intrajardín:		
Acción	Responsables	Observaciones
Evaluar la pertinencia de informar la situación a las familias o cuidadores del nivel del niño o niña presuntamente vulnerado en sus	Profesionales de Buen Trato en conjunto con la Directora o	

<sup>13</sup> art. 47 Ley N° 19.880

derechos y/o de otros niveles de la unidad educativa.	encargada de la unidad educativa y/o asesores técnicos regionales.	
De evaluarse necesario, se deberá informar la situación a los apoderados del nivel del niño o niña presuntamente vulnerado en sus derechos y/o de otros niveles de la unidad educativa, preferentemente de manera presencial, resguardando la identidad del párvulo afectado y la de su familia o cuidadores, como la del funcionario/a presuntamente involucrado, entregando información sobre los procesos institucionales y judiciales desarrollados.	Directora o encargada de la unidad educativa, con apoyo de profesionales de Buen Trato y asesores técnicos regionales, de acuerdo al requerimiento de la directora o encargada.	Los profesionales de Buen Trato y/o asesores técnicos regionales podrán orientar en esta instancia acerca de la prevención, la detección y el acompañamiento a las situaciones de vulneración de derechos.

**Para la realización de instancias de comunicación con familia(s) 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.
- 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 la situación de vulneración de derechos, por lo que tampoco debieran existir acusaciones o culpabilizaciones.
- Comunicar de manera clara el motivo de la conversación, informando 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.
- Dar a conocer las acciones que se van a llevar a cabo, de acuerdo a los protocolos institucionales, relevando que éstas se generan para proteger al párvulo(s) y velar por su bienestar.

### **3.2 Medidas de resguardo dirigidas a niñas y niños afectados por situaciones de vulneración de derechos.**

Se debe resguardar la intimidad e identidad del niño o niña en todo momento, permitiendo que este se encuentre siempre acompañado por un adulto responsable, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlo o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando la re-victimización.

En las situaciones ocurridas en el contexto intrajardín se deben realizar las medidas administrativas para resguardar la protección del párvulo afectado y los demás niños y niñas de la unidad educativa, referidas en el punto 2.1.

## **A) Indicaciones dirigidas a proteger a los párvulos en situaciones ocurridas en el contexto intrafamiliar:**

- **Necesidad de contactar a un adulto protector del niño o niña presuntamente vulnerado:** 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.
  
- **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, para que se realicen las gestiones correspondientes en caso de que la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos se encuentre activa y no se encuentren restituidos los derechos del niño o niña.
  
- **Solicitud del adulto responsable de que un niño o niña no sea retirado 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 vulneración de derechos, de cualquier tipo. En caso de que en dicha entrevista se detecte una situación de vulneración 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.

- **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 ninguna otra persona 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.
- **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.
  - 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 subrogue 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, esté 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 subrogue o a quien designe, deberá coordinarse con el adulto que realice la visita, consensuando los horarios y condiciones de su participación, teniendo siempre en consideración el resguardo del bienestar del párvulo y de los demás niños y niñas del nivel. Asimismo, 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.

## **B) Apoyo psicosocial para el acompañamiento de niños y niñas**

Además de la derivación del niño, niña y/o familia a la red de protección en caso de evaluarse necesario, señalada en el punto 2, es relevante tener presente las siguientes consideraciones:

- 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, las acciones orientadas por este protocolo 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.
- Un aspecto de especial relevancia en el abordaje de una situación de vulneración de derechos 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 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.
- 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 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 vulneración de derechos de niños y niñas?**

Considerando lo delicado que es el momento de la develación de una situación de vulneración 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 creer 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.
- Mostrar disponibilidad a las necesidades del niño o niña.

## **¿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 vulneración de derechos?**

En los casos en los que no se cuenta con un relato, pero sí existan indicadores que permitan sospechar de una posible vulneración de derecho hacia un niño o niña, es relevante que exista algún adulto sensible que, sin interrogar al párvulo, 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.

Algunas orientaciones para facilitar el acompañamiento a niñas y niños cuando exista sospecha de vulneración de derechos son las siguientes:

- 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.

### **C) Apoyos pedagógicos a niños y niñas**

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.

Como material de apoyo JUNJI cuenta con "Orientaciones para la promoción del buen trato en las prácticas educativas" (2019), el Cuaderno de Educación Inicial N°19 "Maltrato infantil: detección y acompañamiento en contexto educativo" (2024), "Maleta de herramientas para la promoción de ambientes bientratantes" (2018).

A la vez, 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 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 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.
- Una situación de 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 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 vulneración de derechos pueden presentar episodios de mayor 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.

**Otras acciones de apoyo pedagógico a realizar por el equipo educativo (a completar por la UE):**

---

---

---

---

---

---

---

---

### 3.3 Medidas de resguardo de la identidad de los adultos presuntamente involucrados en situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas.

- Quienes pudieren haber sido sindicados como responsables de una situación de vulneración de derechos 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. Este principio 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.
- 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 vulneración de derechos deberá sostenerse, en la medida en que esto no obstaculice el actuar institucional que tiene como fin la interrupción del maltrato infantil o vulneración de derechos 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 situación de 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 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 vulneración de derechos:
    1. Indique que el proceso de abordaje 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 se 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 vulneración de derechos, a fin de que se resguarde la identidad del presunto responsable.
  - o Cuando se comuniquen la información de una situación de 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"<sup>14</sup>.

#### 4. Etapa: Seguimiento

Acción	Responsable	Plazos	Medios/ Observaciones
Seguimiento oportuno y pertinente de la situación del párvulo con la familia o cuidadores y/o con las redes de protección, reparación y/o salud cuando sea pertinente, para tomar conocimiento de si las acciones emprendidas interrumpieron la situación de vulneración de derechos o se deben realizar nuevas acciones para la protección del párvulo.	Profesionales de Buen Trato y Directora o encargada de la unidad educativa, quien le subrogue o a quien designe.	Permanente mientras el caso se encuentre activo.	Registrar en la "Ficha de derivación y registro institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos" (Anexo 1).
Seguimiento de la situación del párvulo con el equipo de la unidad educativa para tomar conocimiento de si las acciones emprendidas interrumpieron la situación de vulneración de derechos o se deben realizar nuevas acciones para la protección del párvulo.	Profesionales de Buen Trato	Permanente mientras el caso se encuentre activo.	Registrar en la "Ficha de derivación y registro institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos" (Anexo 1). Debe existir una coordinación fluida entre las unidades educativas y los profesionales de Buen Trato, de modo que ambos estén en conocimiento de las acciones de

<sup>14</sup> Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de Vulneración de derecho de los párvulos

			seguimiento y los resultados.
Seguimiento de las medidas de protección en favor del párvulo afectado, en los organismos judiciales correspondientes, cuando han sido solicitadas o la institución se ha hecho parte.	Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica	A los 3 meses desde que se dictó la medida de protección.	Se debe informar oportunamente a los profesionales de Buen Trato, respecto del seguimiento, de los nuevos antecedentes, medidas o resoluciones tomadas por los organismos judiciales.

## 5. Etapa: Cierre

El cierre de caso se realizará considerando las competencias y el rol que le corresponde a la JUNJI como una institución educativa en el abordaje de situaciones de vulneración de derechos.

El cierre de caso será determinado por los profesionales de Buen Trato, evaluando la situación de protección o de riesgo en que se encuentra el niño o niña afectado, los resultados de las intervenciones y/o acciones desarrolladas y su vinculación con la institución. Una vez determinado el cierre del caso, los profesionales de Buen Trato deberán comunicarlo a la directora o encargada de la unidad educativa, precisando que en caso de detectarse nuevos antecedentes referidos a vulneración de derechos deben ser informados oportunamente a los profesionales de Buen Trato. Esta acción debe ser realizada a través de contacto telefónico, correo electrónico, videollamada y/o entrevista presencial, entre otros, debiendo quedar registrada en la "Ficha de registro y derivación institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos" (Anexo N°1).

### **Criterios para el cierre de casos por los profesionales de Buen Trato:**

**Interrupción del Maltrato o vulneración de derechos:** se considerará que se ha interrumpido la situación de maltrato o vulneración de derechos cuando las intervenciones judiciales, administrativas y/o psicosociales hayan propendido a favorecer una situación de protección, habiendo ocurrido un cambio significativo en el contexto donde se desarrolló el maltrato o vulneración de derechos. Este cambio puede estar dado, por ejemplo, por la separación del niño o la niña de quien ejerció el maltrato o vulneración de derechos con una medida de resguardo, como por un cambio actitudinal en los/as adultos/as que incurrieron en una conducta maltratante o vulneradora, quienes además de visibilizarla, se muestran dispuestos a transformarlas, entendiendo la importancia de no incurrir nuevamente en maltrato o vulneración de derechos hacia los niños y niñas.

**Situación atendida por la red de protección:** cuando la red que aborda el caso se hace cargo efectivamente de la situación del niño o niña, no quedando sólo en el ingreso a la red de protección.

**Cumplimiento de los objetivos de la intervención psicoeducativa:** en aquellos casos donde la intervención psicoeducativa fue suficiente para reorientar la situación y fortalecer las relaciones de buen trato en el espacio donde se haya desarrollado el

presunto maltrato o vulneración de derechos.

**Deserción de JUNJI:** aquellas situaciones en las que el niño o niña deja de ser párvulo de JUNJI sin que haya existido un egreso del programa educativo.

**Egreso de JUNJI:** aquellas situaciones en las que niños y niñas completan su proceso educativo en JUNJI, existiendo una situación de maltrato o vulneración de derechos activa que aún debe ser abordada.

En situaciones de cierre por deserción y egreso de JUNJI, será relevante contactar a las redes de protección que se encuentren abordando el caso o que potencialmente puedan hacerse cargo de la situación y/o a la nueva institución educativa del niño o niña en caso de que corresponda, a fin de que el caso continúe siendo visibilizado por instituciones que propendan a la protección de niños y niñas.

**En caso de tomar conocimiento de una situación de presunta vulneración de derechos de niños y niñas de unidades educativas vía transferencia de fondos (VTF):**

<b>Acción</b>	<b>Responsable/s</b>	<b>Plazo</b>	<b>Medio y Observaciones</b>
Informar de manera inmediata a los profesionales de Buen Trato	Cualquier funcionario o funcionaria de JUNJI que tome conocimiento.	En un plazo máximo de 2 horas.	A través de la vía más expedita: teléfono, correo electrónico, entre otros.
Remitir la información a SIAC regional.	Profesionales de Buen Trato	En un plazo máximo de 1 día hábil desde la toma de conocimiento.	A través de correo electrónico, memo u otro medio formal.
Informar a la Unidad de Comunicaciones y Denuncias de la Superintendencia de Educación (SIE) con copia al/la Subdirector/a de Calidad Educativa y a profesionales de Buen Trato.	Profesional de SIAC	En un plazo máximo de 2 días hábiles.	Se debe informar a través de la plataforma SIACPRO.
Contactar al sostenedor de la UE VTF para verificar si tiene conocimiento del caso, si se realizaron acciones para la protección del párvulo e informarle que se realizó la derivación correspondiente a la Superintendencia de Educación.	Profesionales de Buen Trato	En un plazo máximo de 5 días hábiles desde la toma de conocimiento.	En caso de que sea necesario, entregar orientaciones pertinentes para resguardar la protección del párvulo.

## TRABAJO CON REDES

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 vulneración de derechos de niños y niñas 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. Cabe señalar que la vulneración de derechos de niños y niñas, 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.

El trabajo con redes 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.

- **COORDINACIÓN CON LAS REDES**

Las labores de coordinación con las redes no son algo que se realice secuencialmente a la derivación o que emerjan exclusivamente a partir de la detección de una situación de 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.

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 un informe de un párvulo directamente a la unidad educativa, se debe indicar que este debe ser solicitado a través del Tribunal de Familia, considerando el resguardo de datos sensibles y confidencialidad que se establece en la Ley N° 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia. Cuando la información sea solicitada por el Tribunal de Familia, 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 complementado por los profesionales de Buen Trato regional y luego ser enviado a la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica para que dicha subdirección envíe el informe a través de la plataforma de Oficina Judicial Virtual.

Por su parte, 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 subrogue 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.

- **DERIVACIÓN A LAS REDES**

Para hacer efectivo el trabajo con redes, 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 la vulneración de derechos de niños y niñas, 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 realizar las derivaciones correspondientes, de acuerdo a lo que se indica en el punto 2 de este protocolo (Procedimientos de actuación inmediata frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas) y procurar que el procedimiento de derivación implementado sea efectivo.

En muchas ocasiones, la labor de vinculación con la red de protección será responsabilidad de los 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.

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.

## **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. Los roles que se definen en este apartado otorgan responsabilidades estratégicas en la tarea de interrumpir el maltrato o vulneración de derechos 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 LAS UNIDADES EDUCATIVAS**

- **Rol de los equipos educativos**

- Detectar, intervenir oportunamente y realizar seguimiento de situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos, para favorecer la interrupción oportuna del maltrato infantil o vulneración de derechos.
- Otorgar un ambiente protector a los niños y niñas, respetando en todo momento sus derechos.
- Permanecer atentos a las señales de los párvulos, reconociendo la existencia de indicadores físicos, psicológicos y/o comportamentales de maltrato infantil o vulneración de derechos, así como situaciones de riesgo a nivel familiar<sup>15</sup>.
- Escuchar, acoger y contener emocionalmente a los niños y niñas frente al relato espontáneo de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos de uno de ellos o ellas.
- Mantener una actitud de escucha y contención ante el relato por parte de la familia o cuidadores de una situación de maltrato o vulneración de derechos hacia los párvulos.
- Mantener una mirada sensible a las señales comportamentales y emocionales que niñas y niños puedan presentar en el contexto educativo posterior a la activación de los protocolos, acogiendo, conteniendo y facilitando la identificación y expresión de sus emociones.
- Permanecer atentos a posibles cambios en las niñas y niños y a posibles nuevos antecedentes que den cuenta de la existencia de factores de riesgo o factores protectores.

---

<sup>15</sup> Revisar Cuaderno de Educación Inicial N°19 "Maltrato infantil: detección y acompañamiento en contexto educativo" (2024).

- Cautelar que las prácticas educativas se desarrollen sin la estigmatización de los niños y niñas que han vivido una situación de estas características.
  - Desarrollar estrategias para la prevención de situaciones de vulneración de derechos y promoción de ambientes bientratantes.
  - Desarrollar espacios de reflexión y diálogo del equipo educativo donde se aborden temáticas relevantes para la construcción de ambientes bientratantes y protectores para los niños y niñas.
- **Rol de la directora o encargada de la unidad educativa**

***Además de los roles de responsabilidad de los equipos educativos,*** le competen los siguientes roles:

- Favorecer relaciones de Buen Trato al interior de la unidad educativa y procesos educativos que resguarden el bienestar de los niños y niñas en atención a sus particularidades.
- Asegurar que todos los funcionarios y funcionarias del equipo educativo, familias o cuidadores, conozcan los protocolos de maltrato infantil y vulneración de derechos.
- Derivar oportunamente los casos de presunto maltrato infantil y vulneración de derechos a los profesionales de Buen Trato.
- Asegurar el abordaje oportuno de las situaciones de maltrato infantil y vulneración de derecho en el establecimiento educativo.
- Liderar la gestión o intervención que le corresponde a la unidad educativa frente a situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos ocurridas tanto fuera de la JUNJI, especialmente en contextos intrafamiliares, como al interior de la propia unidad educativa.
- Desplegar las acciones pertinentes para la protección y bienestar de niñas y niños.
- Mantener contacto y coordinación con las redes de apoyo locales, dedicadas a la protección y bienestar de niños y niñas y con organizaciones, entidades o agentes comunitarios con los que sea relevante una coordinación para la gestión de casos.
- Mantener actualizada la ficha del párvulo, registrando cada una de las acciones realizadas.
- Enviar a los profesionales de Buen Trato los antecedentes que deriven de la situación de niños y niñas presuntamente vulnerados en sus derechos.

## ROLES DE LAS DIRECCIONES REGIONALES

### Rol del Director/a regional

- Disponer de manera oportuna de todos los recursos institucionales regionales necesarios para el abordaje coordinado, oportuno y pertinente ante situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos.
- Resguardar la actuación 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.
- 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.
- Liderar los procesos institucionales internos en las situaciones de presunto maltrato infantil y vulneración de derechos en el contexto intrajardín, 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.
- Dictaminar las medidas administrativas inmediatas en las situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos en el contexto intrajardín, cuando correspondan, para resguardar el bienestar del niño o a la niña presuntamente vulnerado y eventualmente del grupo de párvulos.
- Instruir oportunamente los procesos disciplinarios que correspondan en las situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos en el contexto intrajardín, para que se establezcan las eventuales responsabilidades administrativas.
- Representar a la institución en los medios de comunicación, cuando situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos adquieran connotación pública.

### Rol de la Subdirección de Calidad Educativa

- **Rol de Subdirector/a de Calidad Educativa**

- Apoyar a los profesionales de Buen Trato en aquellas acciones de gestión para el abordaje de casos en los que se requiera coordinación con otros equipos de la Dirección Regional.
- Resguardar un trabajo articulado y colaborativo entre los diversos profesionales y equipos que componen la subdirección en el marco del abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.
- Cautelar que los Equipos Técnicos Territoriales (ETR), releven acciones para la

prevención de vulneración de derechos y la promoción del buen trato en las asesorías a las unidades educativas.

- **Rol de los asesores técnicos**

- Realizar un acompañamiento oportuno a los equipos educativos, coordinado con los profesionales de Buen Trato, para apoyar en los procedimientos de abordaje institucional frente a un presunto maltrato infantil o vulneración de derechos.
- Colaborar 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, en coordinación con los profesionales de Buen Trato.
- Informar a los profesionales de Buen Trato los antecedentes de los que tomen conocimiento en la unidad educativa, de la situación de niños y niñas que hayan sido víctimas de maltrato infantil o vulneración de derechos.
- Favorecer y fortalecer en coordinación con los profesionales de Buen Trato 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.
- Realizar asesoría y acompañamiento a los equipos educativos para favorecer y fortalecer las competencias técnicas en aquellas situaciones donde se les dificulte abordar y/o acompañar manifestaciones comportamentales y/o emocionales de niñas y niños, principalmente cuando estas no sean consecuencia de una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos, como pataletas o mordeduras.
- Resguardar que los procesos educativos se desarrollen en ambientes bientratantes, favoreciendo el bienestar de los niños y niñas.
- Conocer e intercambiar estrategias de prevención del maltrato infantil o vulneración de derechos y promoción de buenos tratos a la niñez.

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

- Liderar y coordinar las acciones y procedimientos que se lleven a cabo para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos.
- Coordinar el trabajo colaborativo con las otras Subdirecciones y con los ETR, cuando corresponda, para el abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.
- Cautelar que las intervenciones se desarrollen desde una mirada preventiva, sensibilizando respecto de las posibles consecuencias derivadas del maltrato infantil o vulneración de derechos y realizando promoción de los buenos tratos y los derechos

de la niñez.

- Asesorar técnicamente al director/a 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 y vulneración de derechos y de las gestiones necesarias a realizar para proteger a niñas y niños.
- Realizar las acciones necesarias para contener emocionalmente a las familias o cuidadores del niño o niña afectado.
- Otorgar asesoría a familias o cuidadores y a los equipos educativos respecto del acompañamiento y contención emocional de los párvulos.
- 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 y con las redes vinculadas a la protección de la niñez u otros.
- Derivar oportunamente a niñas, niños y familias o cuidadores a las redes relacionadas con la protección de niños y niñas y/o salud mental.
- Favorecer la articulación con las redes, a fin de generar respuestas oportunas frente a casos de maltrato infantil y vulneración de derechos.
- Apoyar a las directoras o encargadas en la gestión territorial, favoreciendo la articulación de las unidades educativas con las redes locales.
- Informar a la Sección de Bienestar Integral del Departamento de Calidad Educativa las situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos de carácter complejo de manera oportuna.
- Realizar las acciones y gestiones para el abordaje pertinente y oportuno 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.
- Proponer respuesta de los reclamos ingresados desde el SIAC, y que se vinculen con situaciones de presunto maltrato infantil y/o vulneración de derechos, para que la autoridad regional a través del SIAC conteste al usuario.

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

- Asesorar al director o directora regional, a los profesionales de Buen Trato y a las unidades educativas sobre materias jurídicas relativas a legislación de la niñez y protección, particularmente en situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos.
- Realizar la denuncia de manera oportuna a los organismos competentes, de aquellas situaciones de presunto maltrato infantil constitutivas de delito, correspondiente al

programa educativo alternativo de atención 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 a la dirección regional un apoyo en la realización de la denuncia.

- Redactar y presentar las solicitudes de medidas de protección en favor de niños o niñas de las unidades educativas del programa educativo alternativo de atención 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 a la dirección regional un apoyo en la realización de la medida de protección.
- Realizar las gestiones para que la institución se haga parte de las medidas de protección que sean presentadas por la directora o encargada de los jardines infantiles clásicos.
- Comparecer a las audiencias de Tribunales de Familia, cuando la institución se haya hecho parte de alguna medida de protección o haya solicitado la medida, pudiendo idealmente ser acompañado por un profesional de Buen Trato.
- Realizar seguimiento a las causas en materia proteccional y penal relativas a una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos.
- Informar a los profesionales de Buen Trato de forma periódica y oportuna el estado de la tramitación de los casos judicializados y las resoluciones asociadas a dichas presentaciones.
- Asesorar y orientar al fiscal del proceso disciplinario instruido por presunto maltrato infantil o vulneración de derechos en el contexto intrajardín, respecto de las distintas instancias de este proceso, orientando a que notifique, idealmente en forma presencial, a la funcionaria o funcionario presuntamente involucrado en la situación, sobre el inicio del proceso disciplinario y sobre la eventual suspensión de sus funciones.
- Preparar una comunicación escrita para que la directora o director regional comunique formalmente a la directora o encargada del programa educativo, el cierre y el resultado general del proceso (sobreseimiento, absolución o aplicación de medida disciplinaria), enviando a su vez copia de dicha notificación al subdirector o subdirectora de Calidad Educativa y los profesionales de Buen Trato.
- Mantener una coordinación sistemática con los profesionales de Buen Trato, que resguarde la retroalimentación de los procesos judiciales en curso.
- Informar, previo requerimiento, a los y las profesionales de Buen Trato y de Clima Laboral sobre el estado de tramitación de los procesos disciplinarios; es decir, en qué etapa del proceso se encuentra (etapa investigativa, formulación de cargos, recursiva y conclusiva).

## Rol del equipo de Clima Laboral

Los roles que a continuación se presentan, son referidos principalmente a las situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos donde el contexto de ocurrencia es el intrajardín y el presunto agresor/a es un funcionario/a de la unidad educativa.

- Definir un abordaje articulado y coherente en la comunidad educativa, en coordinación con los/as profesionales de Buen Trato.
- Realizar un acompañamiento oportuno a los equipos educativos, brindando contención emocional a quienes lo requieran.
- Realizar un análisis de la situación psicosocial de los miembros del equipo educativo, identificando la existencia de conflictos entre los funcionarios y funcionarias, 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<sup>16</sup>.
- Apoyar a la directora o encargada de la unidad educativa en la derivación de algún funcionario o funcionaria que requiera atención especializada de salud mental, preferentemente al organismo administrador de la Ley N° 16.744 (ACHS)<sup>17</sup>.
- Generar un espacio de contención, apoyo psicosocial y orientación al funcionario o funcionaria presuntamente involucrado en una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos en el contexto intrajardín, 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>18</sup>.
- Generar un espacio de contención al equipo educativo donde ocurrió la situación de maltrato infantil o vulneración de derechos en el contexto intrajardín, en una única sesión grupal de apoyo psicosocial, cuando esto sea evaluado como pertinente.
- Entregar información general relativa al proceso disciplinario y su estado de avance, cuando se disponga de esta, al funcionario o funcionaria presuntamente involucrado y en caso de que corresponda al equipo educativo.
- Coordinar con el/la subdirector/a de Gestión y Desarrollo de Personas y el/la encargado/a de Personal, quién comunicará al funcionario o funcionaria involucrado en una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos que será trasladado o suspendido preventivamente de sus funciones, cuando así corresponda.
- Informar al funcionario o funcionaria cuando la suspensión haya superado los tres meses de duración, acerca de la activación del procedimiento de Reincorporación

---

<sup>16</sup> Se sugiere revisar lo estipulado en el Manual de Gestión de Conflictos (Rex 541 del 2021).

<sup>17</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.

<sup>18</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.

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<sup>19</sup>.

## **Rol de la Subdirección de Comunicaciones y Ciudadanía**

- Cautelar un adecuado manejo comunicacional en redes sociales y medios de comunicación, en relación al presunto maltrato infantil y/o vulneración de derechos.
- Velar por la utilización de los canales formales de comunicación para el adecuado abordaje de la situación.
- Coordinar con el director/a regional, con la asesoría de los profesionales de Buen Trato, y de la Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, el manejo comunicacional de información relacionada con el abordaje institucional de maltrato infantil y vulneración de derechos.
- Informar de forma inmediata a los profesionales de Buen Trato, aquellas situaciones en que se mencionen o comenten a través de redes sociales, situaciones de presunto maltrato infantil y/o vulneración de derechos hacia párvulos atendidos por la JUNJI.
- Clarificar a los usuarios y usuarias de redes sociales, que hayan mencionado o comentado situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos de párvulos de las unidades educativas, respecto de los canales formales institucionales para informar estas situaciones, resguardando la identidad e intimidad de los niños y niñas y/o la identidad del adulto presuntamente responsable del maltrato infantil y/o vulneración de derechos.
- Resguardar la identidad del párvulo, la de su familia o cuidadores, frente a la información a entregar, cautelando que no se otorguen detalles de la situación que pudieran exponer la intimidad del párvulo.
- Resguardar la identidad de los funcionarios y funcionarias de la JUNJI presuntamente involucrados en una situación de maltrato infantil o vulneración de derechos.

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

- Enviar los antecedentes de las situaciones de presunto maltrato infantil y/o vulneración de derechos de párvulos de las unidades educativas de administración directa de JUNJI, de las que tomen conocimiento, a los profesionales de Buen Trato, con copia al Subdirector/a de Calidad Educativa, para que éstos gestionen las acciones correspondientes.
- Derivar los antecedentes de las situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración

---

<sup>19</sup> Resolución Exenta N° 015/350 del 04 julio de 2018, del Vicepresidente Ejecutivo (S) de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

de derechos de las unidades educativas vía transferencia de fondos (VTF), de las que tomen conocimiento, a la Unidad de Comunicaciones y Denuncias de la Superintendencia de Educación (SIE) en virtud de los plazos establecidos, con copia al Subdirector/a de Calidad Educativa y a los profesionales de Buen Trato, informando de dicha derivación a la persona que entrega la información a SIAC<sup>20</sup>.

## **ROLES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL**

### **Rol de los profesionales de Buen Trato del Departamento de Calidad Educativa**

- Asesorar a los diversos actores institucionales que correspondan, en el abordaje de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos que ocurran tanto al interior de las unidades educativas de la JUNJI, como en contextos intrafamiliares u otros, de acuerdo a los protocolos institucionales de actuación vigentes.
- 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.
- Asesorar técnicamente a los profesionales de Buen Trato de las Subdirecciones de Calidad Educativa, en el abordaje de situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos, que sean requeridas por las direcciones regionales o bien cuando se considere necesario realizar dicha asesoría, cautelando que la intervención se realice de forma oportuna y pertinente, propendiendo a la interrupción de estas situaciones.
- Generar sistematizaciones y estadísticas de las situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos detectadas en las unidades educativas y reportadas por los profesionales de Buen Trato regionales.
- Coordinarse con otras instituciones vinculadas a la protección de la niñez, con la finalidad de facilitar y favorecer el abordaje de situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.
- Elaborar y actualizar los Protocolos de actuación para el abordaje de situaciones de maltrato infantil y vulneración de derechos, en coordinación con otros departamentos.
- Generar orientaciones técnicas para la promoción del buen trato y prevención del maltrato infantil y vulneración de derechos.

---

<sup>20</sup> Oficio Circular 603 del 04/2017 de la SIE.

## **Rol del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica**

- Asesorar a las Subdirecciones de Fiscalía y Asesoría Jurídica regionales, cuando se requiera, en el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos que ocurran en diferentes contextos y en materias relacionadas con la intervención y protección en estas situaciones.
- Asesorar a los Profesionales de Buen Trato de dirección nacional y regional en materias jurídicas relacionadas con la intervención y protección en situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos.
- Asesorar jurídica y administrativamente al Vicepresidente/a Ejecutivo/a y a los Directores/ras regionales, frente al manejo comunicacional de las situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos que tomen relevancia mediática.
- Refrendar 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.
- Interponer medidas de protección y/o denuncias al Ministerio Público, frente a situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos, cuando la jefa/e superior del Servicio así lo disponga.
- Realizar seguimiento de las causas judicializadas interpuestas por la institución en los Tribunales de Familia y de las denuncias realizadas al Ministerio Público.

## **Rol de la Oficina de Clima Laboral**

- Generar orientaciones técnicas que permitan delimitar, facilitar y respaldar el trabajo de los equipos regionales de Clima Laboral ante situaciones de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos, donde el contexto de ocurrencia es el intrajardín y el presunto agresor/a es un funcionario/a de la unidad educativa.
- Asesorar en la mantención y restitución de ambientes bientratantes de las comunidades educativas, cuando sea necesario o solicitado desde una dirección regional.

## **Rol del Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía**

- Cautelar un adecuado manejo comunicacional en redes sociales y medios de comunicación en relación a situaciones de maltrato infantil o vulneración de derechos, resguardando no sobreexponer a los párvulos, lo cual podría afectar su dignidad y salud mental, revictimizándolos.
- Resguardar la identidad de niñas, niños, sus familias o cuidadores y también de aquellos funcionarios y funcionarias presuntamente involucrados en situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos.
- 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 y/o vulneración de derechos que tengan relevancia mediática.
- Asesorar a sus contrapartes regionales en el manejo comunicacional frente a situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos, en los casos que se requiera.

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

- Informar a la oficina de SIAC de la región correspondiente al tomar conocimiento de una situación de presunto maltrato infantil o vulneración de derechos, asesorando en las acciones a implementar.
- Informar oportunamente a la encargada de la sección de Bienestar Integral del Departamento de Calidad Educativa, al tomar conocimiento de un presunto maltrato infantil o vulneración de derechos, a fin de que coordine con su contraparte regional la actuación ante la situación, de acuerdo con los procedimientos institucionales establecidos para ello.

## BIBLIOGRAFÍA

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

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

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

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.

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%20MINEDUC\\_Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro.pdf](https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20MINEDUC_Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro.pdf).

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

JUNJI, *Cuaderno de Educación Inicial N°19 "Maltrato infantil: detección y acompañamiento en contexto educativo"*, Santiago, 2024.

Ley N° 16.744, *Establece Normas Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales*, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 1968.

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.

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.

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, *Protocolo de Actuación Para El Abordaje Institucional de Situaciones de Maltrato Infantil y/o Vulneración de Derechos*, Resolución Exenta N° 32, de enero 2021, Santiago.

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.

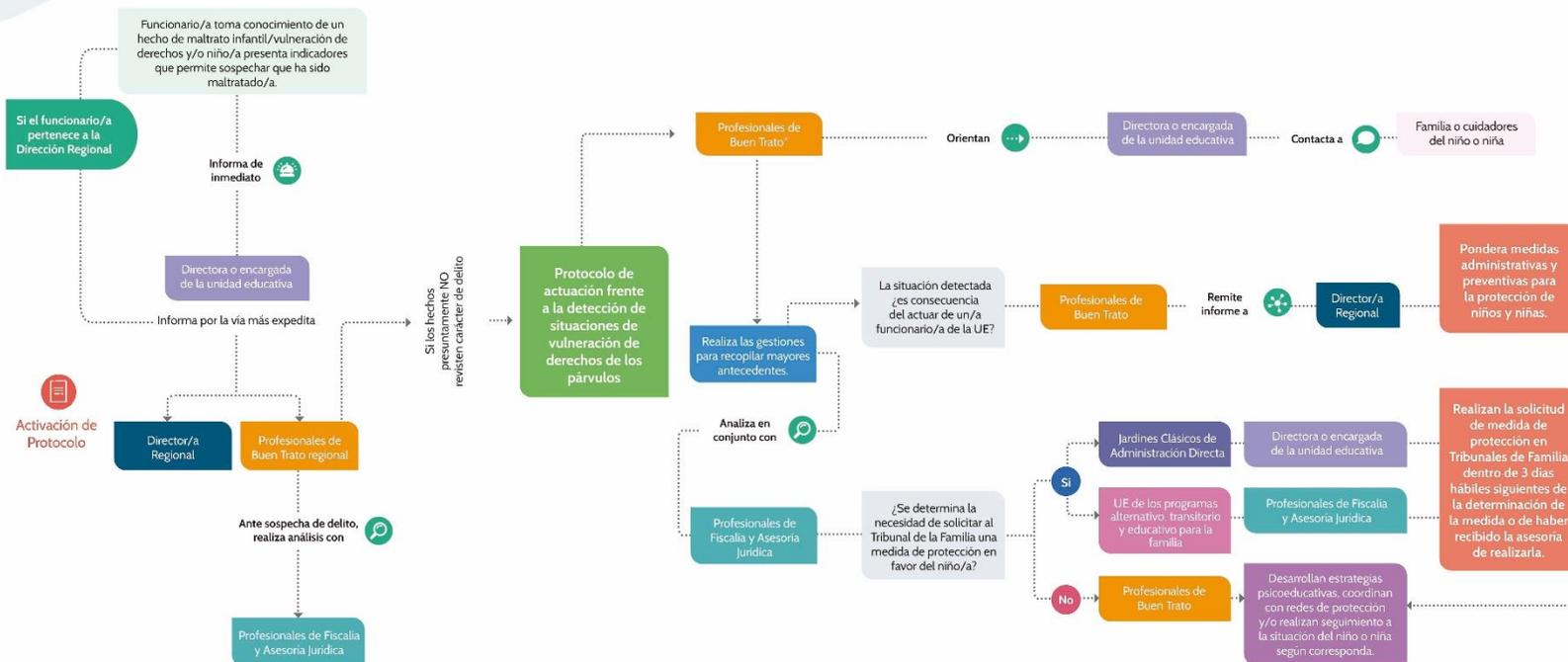
Ley N° 21.013, Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 06 de junio de 2017.

Ley N° 21.430, Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 15 de marzo de 2022.

JUNJI, Reincorporación Asistida Funcionaria, Resolución Exenta N°350, 14 de julio de 2018, Santiago.

JUNJI, Manual de Gestión de Conflictos, Resolución Exenta N°541, de 2021, Santiago.

## FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN FRENTE A HECHOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS



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/a subdirector/a de Calidad Educativa.