

PROTOCOLO DETECCIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL



Protocolo***Detección e intervención en situaciones de maltrato infantil***

**Unidad de Protección y Buen Trato
Departamento Técnico
Junta Nacional de Jardines Infantiles
JUNJI**

Edición

Unidad de Comunicaciones JUNJI

Diseño

Carcavilla Boutique

Registro de Propiedad Intelectual: 178620

ISBN: 978-956-8347-19-2

© Junta Nacional de Jardines Infantiles
Marchant Pereira 726
Fono: 654 50 00
Santiago de Chile
www.junji.cl

Primera edición: abril de 2009
Impreso en Chile

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

PROTOCOLO

**DETECCIÓN E
INTERVENCIÓN EN
SITUACIONES DE
MALTRATO INFANTIL**



Índice

Presentación 06

1. Introducción 08

- ¿Por qué se elabora este documento? 08
- ¿Qué importancia tienen los programas educativos de la JUNJI en la prevención del maltrato infantil? 12

2. Conceptos generales 14

- Definición de maltrato infantil 15
- Detección del maltrato infantil 17
- ¿Cuándo es urgente la judicialización para proteger a niños y niñas del maltrato infantil? 18

3. Marco legislativo 20

- Normativas sobre maltrato infantil y las respectivas obligaciones de los funcionarios y funcionarias 21

4. El papel de los equipos de la JUNJI en la intervención de casos de maltrato y/o abuso sexual infantil 24

- Consideraciones generales 25
- ¿Cuál es el rol de los equipos de los programas educativos de la JUNJI? 25
- ¿Cuál es el rol de los equipos técnicos regionales? 27
- ¿Cuál es el rol de las Unidades de Protección y Buen Trato? 28
- ¿Cuál es el rol del Departamento de Gestión de Personas? 29

5. Procedimientos 30

Principios básicos de actuación frente a una sospecha de maltrato infantil o agresión sexual a un párvulo	32
Procedimiento a seguir en situaciones de maltrato y/o agresión sexual causados por personal de la JUNJI	33
Procedimiento a seguir en situaciones de maltrato y/o agresión sexual causados por terceros	35
Procedimiento a seguir en situaciones de maltrato y/o agresión sexual causados por funcionarios/as de jardines infantiles y salas cuna Vía Transferencia de Fondos (VTF)	36
Procedimiento a seguir en situaciones de maltrato infantil y/o agresión sexual causados por funcionarios/as de jardines infantiles privados	38
Orientaciones para el manejo comunicacional de casos detectados de maltrato y/o agresión sexual dentro y fuera de los programas educativos de la JUNJI	39

6. Anexos 42

Factores de riesgo	43
Señales de alerta	46
Indicadores de maltrato infantil	48
• Maltrato físico	48
• Maltrato psicológico	51
• Negligencia física	53
• Negligencia psicológica	56
• Agresión de carácter sexual	57
• Abandono	59
Intervenciones en casos de maltrato o agresión sexual infantil	61
Algunas definiciones de la intervención legal	66
Derivación a la red	69

7. Bibliografía 71

Presentación

Los niños y niñas son nuestro tesoro.

Su protección y cuidado constituyen el gran desafío de las estrategias implementadas por la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) que priorizan la promoción del buen trato y prevención del maltrato infantil, como condición básica para una educación de calidad.

Como institución educativa de niñas y niños pequeños, la JUNJI se constituye en un actor protagónico en la implementación de políticas sociales de protección a la infancia, impulsadas por el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet las que, a su vez, responden a las demandas que la Convención de Derechos del Niño —suscrita por nuestro país en 1990— hace a los estados firmantes.

En ese contexto, todas y todos quienes trabajamos en la JUNJI debemos ser activos agentes de cambio para evitar el maltrato infantil y promover una cultura de buen trato en nuestra sociedad. Esto no sería posible, sin la participación de las familias y todos los actores sociales preocupados por el bienestar de la infancia en Chile. Madres, padres, educadores y adultos en general debemos ser garantes del ejercicio de derechos de niños y niñas para favorecer, de ese modo, el desarrollo integral y mayor bienestar posible de cada niño y niña.

El “Protocolo de detección e intervención en situaciones de maltrato infantil”, que hoy compartimos con ustedes, es parte del trabajo realizado por las Unidades de Protección y Buen Trato de la JUNJI a lo largo de todo país. Con este documento aspiramos a ser más eficientes y oportunos para detener cualquier situación que vulnere los derechos de los párvulos que participan de nuestros programas educativos, y actuar coordinada y colaborativamente con los actores locales, con este mismo fin.

Como país hemos avanzado en comprender el real y dramático significado del maltrato en la vida de una persona. Pese a ello, aún falta que la sociedad entienda como una verdad irrefutable, que el respeto hacia los más pequeños no se tranza y que es un bien común que se debe instalar como una responsabilidad social de la que cada uno de nosotros debemos hacernos cargo.

Este documento es un aporte para avanzar en la prevención y erradicación del maltrato infantil; orientando las acciones urgentes y pertinentes que nuestra institución debe realizar en situaciones de vulneración de derechos a niños y niñas. Asimismo, esperamos que contribuya a relevar la necesidad, urgente, de reconocer los buenos tratos como una necesidad vital para el desarrollo humano, en especial, durante la primera infancia.



María Estela Ortiz Rojas
Vicepresidenta Ejecutiva
Junta Nacional de Jardines
Infantiles (JUNJI).

Cap. 1

Introducción

¿POR QUÉ SE ELABORA ESTE DOCUMENTO?

La violencia es un problema sociocultural que nos atañe a todos y todas. Nos involucra en tanto individuos, funcionarios/as públicos, instituciones y estado garante de la Convención de los Derechos del Niño desde 1990, especialmente si consideramos el gran desafío que para Chile establece dicha convención: reconocer en el niño, la niña y en el adolescente

la condición de ser sujeto pleno de derechos y no tan sólo objeto de protección. Esto es, “los niños son sujetos de derechos en el sentido de que como seres individuales tienen la titularidad de ellos y no son sólo objeto de protección”¹.

Es así que como Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) la realidad de la violencia no nos es ajena, ya que conocemos de cerca los distintos escenarios en los que se despliega la violencia, en especial aquella que directa o indirectamente amenaza los derechos de niños y niñas.

El maltrato infantil en sus distintas formas constituye uno de los problemas sociales más graves que afecta a nuestros niños y niñas, especialmente si consideramos que el 75,3 % de ellos/as ha sufrido algún tipo de violencia².

1. Cillero, M. *Los derechos del niño: de la proclamación a la protección efectiva*, en Justicia y Derechos del Niño, N° 3, UNICEF.

2. UNICEF, *Tercer Estudio de Maltrato Infantil*, 2006.

En virtud de lo anterior, la actual administración de la JUNJI ha decidido avanzar en la protección de los niños y niñas e instalar una Política Institucional de Buen Trato que permita visibilizar y atender situaciones de violencia que afecten a niños y niñas que asisten a los programas educativos de la JUNJI. En este sentido, la instalación de una política permite no sólo proteger a niños y niñas, sino también velar por el ejercicio de sus derechos.

La posibilidad de detectar, intervenir y prevenir el maltrato oportunamente y, al mismo tiempo, promover el buen trato a todo nivel, es de carácter urgente, si consideramos que todo tipo de maltrato infantil tiene consecuencias serias en el desarrollo integral de niños y niñas, sobre todo en los primeros años de vida. Por ello, resulta fundamental intervenir a tiempo.

Numerosas personas e instituciones han hecho esfuerzos para enfrentar este problema. Como país hemos avanzado en tomar conciencia del real significado del maltrato en la vida de un niño o niña y, gracias a ello, se han implementado medidas de prevención y tratamiento. Sin embargo, cada vez que nos enteramos de un nuevo caso, hay dificultades para encontrar un camino claro y expedito que permita tomar las decisiones correctas y oportunas en beneficio del niño, la niña y su grupo familiar.

La tarea de intervenir tempranamente ante la mera sospecha de maltrato infantil y sobre todo de ser eficaces en la protección del niño/a y el apoyo a su familia, evidentemente promueve la misión institucional, dado que el resguardo del bienestar de los niños y niñas, y sus familias favorece el desarrollo integral y potencia los procesos de aprendizaje en los párvulos de mayor vulnerabilidad en Chile.

El presente documento materializa la urgente necesidad de facilitar las acciones y la coordinación entre todos los actores involucrados, tanto de la JUNJI como de otras instituciones, a la hora de detectar e informar situaciones de maltrato infantil.

Sabemos que la intervención en casos de maltrato y agresión sexual infantil es compleja y que presenta una serie de dificultades para los equipos³ que intentan velar por el bienestar de los niños y niñas que asisten a los programas educativos institucionales. Dentro de dichas dificultades detectadas encontramos:

- Dificultad para **identificar** algunas situaciones de maltrato.
- Falta de **información** y **orientación** sobre pautas de actuación cuando se detectan indicadores de maltrato.
- Dificultades en la **coordinación** entre profesionales y los servicios.
- **Temor** a denunciar o dificultad de abordar el tema con los apoderados.

En virtud de lo anterior, la JUNJI ha unificado criterios y desarrollado orientaciones para la detección y posterior comunicación de situaciones de maltrato hacia niños y niñas, para así optimizar la contribución que como institución puede hacer contra la vulneración de derechos de los párvulos.

Es así como este protocolo desarrolla procedimientos concretos, así como también temáticas que puedan orientar a los profesionales y técnicos para planificar sus intervenciones: cuáles son los indicadores de maltrato y agresión sexual, cómo hablar con los padres y los niños y niñas, dónde denunciar y cuándo, etc.

3. Por equipos de jardines infantiles y salas cuna se entiende todo el personal de dichos establecimientos (educadoras, técnicos, auxiliares y otros) que puede desempeñarse dentro de ellos.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con este protocolo son:

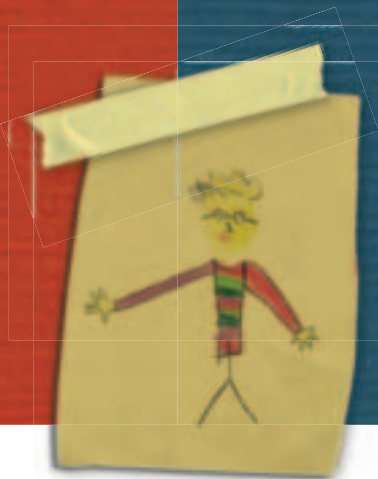
Aunar criterios respecto de los procedimientos a seguir en casos de maltrato infantil o agresión sexual dentro o fuera de los programas educativos.

Aclarar y motivar a todos los funcionarios/as de la institución —equipos de los programas educativos y equipos técnicos regionales— sobre su papel en la prevención y detección del maltrato infantil.

Clarificar y unificar los conceptos básicos más importantes sobre maltrato infantil: definición, tipologías, indicadores, etc.

Definir los procesos de detección y notificación, indicando cuándo, cómo y a quién debe comunicarse la situación observada.

Promover respuestas coordinadas entre las diferentes instituciones implicadas en la atención de los niños y niñas, y sus familias, facilitando el trabajo en red, con un enfoque de gestión territorial.



¿QUÉ IMPORTANCIA TIENEN LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA JUNJI EN LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL?

Los jardines infantiles y salas cuna son espacios privilegiados para la prevención del maltrato infantil y para la detección de situaciones de vulneración de derechos de niños y niñas. Los jardines infantiles y salas cuna dialogan de manera directa con la comunidad en la medida que los apoderados se encuentran más cerca de la educación de sus hijos e hijas, y requieren de mayor apoyo para la crianza.

Sus profesionales, técnicos y funcionarios/as en general ocupan una posición privilegiada en la prevención e intervención frente al maltrato, dado que tienen una relación diaria y cotidiana con los niños/as y sus familias. De este modo, pueden identificar situaciones de riesgo y actuar preventivamente sobre ellas; pueden identificar también situaciones en que los derechos de los niños y niñas ya están siendo vulnerados y así activar los recursos para que se pueda proteger oportunamente a los párvulos.

El papel de los equipos de los jardines infantiles y salas cuna es fundamental, especialmente si consideramos que frente a

una situación de violencia son urgentes las acciones oportunas que permitan la protección del niño o niña y la detención de la situación de maltrato, para así posibilitar la reparación temprana del daño cuando éste ya ha ocurrido.

Por ello, las principales responsabilidades de los encargados/as de los programas educativos son:

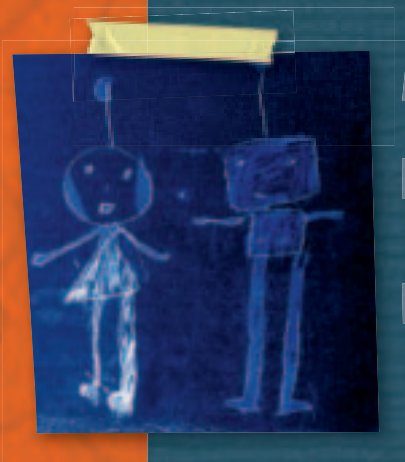
Detección y notificación de situaciones de riesgo de maltrato y/o agresión sexual infantil.

Seguimiento⁴ de los niños y niñas y sus familias, en aquellos casos en que se ha detectado riesgo o que han sido vulnerados en sus derechos.

Orientación y apoyo a las madres y padres sobre dificultades en la crianza de sus hijos.

Los equipos de los jardines infantiles y salas cuna deben dar a conocer las situaciones detectadas y no dejar que permanezcan ocultas. Cuanto antes se notifique, antes se podrán activar los recursos necesarios para atender al niño/a y a su familia, evitando el agravamiento y cronicidad del posible maltrato.

4. Seguimiento: son todas aquellas acciones (pregunta directa al apoderado, llamada telefónica, visita domiciliaria, informe escrito u oral de alguna institución de la red, etc.) que permiten conocer la evolución de la situación de vulneración de derecho pesquisada.



Cap. 2



Conceptos
generales

Cap. 2

Conceptos generales

Definición de maltrato infantil/15
Detección del maltrato infantil/17
¿Cuándo es urgente la judicialización
para proteger a niños y niñas del maltrato
infantil? /18

DEFINICIÓN DE MALTRATO INFANTIL

Definición y tipología del maltrato

El maltrato infantil se identifica a menudo con lesiones físicas. Se imaginan escenas dolorosas en las que los niños y niñas son expuestos a la violencia de los adultos. Desgraciadamente, esto es así en algunos casos, pero la mayoría de las situaciones de maltrato pasan inadvertidas, siendo la negligencia, la falta de supervisión, el desinterés y el abandono emocional más frecuentes que los golpes.

Consideramos maltrato infantil cualquier acción u omisión, no accidental, por parte de los padres, madres, cuidadores/as o terceros que provoca daño a la salud o desarrollo psicológico del niño o niña.



Clasificación del maltrato infantil⁵

- **Maltrato físico:** es cualquier acción no accidental por parte de los padres, madres o cuidadores/as que provoque daño físico o sea causal de enfermedad en el niño/a 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 del niño o niña. Por tanto, conductas constitutivas de maltrato físico son el castigo corporal, incluyendo golpes, palmadas, tirones de pelo, palmaditas, empujones, azotes, zamarrones, pellizcos u otras medidas que causen dolor o sufrimiento físico.
- **Maltrato sicológico:** consiste en la hostilidad hacia el niño o niña manifestada por ofensas verbales, descalificaciones, críticas constantes, ridiculizaciones, rechazo emocional y afectivo. También se puede incluir la falta de cuidados básicos, ser testigo de violencia, discriminación sufrida en razón de raza, sexo, características físicas, capacidad mental. Algunos ejemplos son el lenguaje con groserías o que menoscabe al niño o niña, cualquier forma de burla, humillación pública o privada, incluyendo amenazas de castigo físico, cualquier forma destinada a aterrorizar o aislar a un niño o niña, sanciones o castigos que impliquen el retiro de alimentos, descanso o prohibición de acceso a servicios higiénicos o encuentros con su familia.
- **Maltrato por abandono o negligencia:** se refiere a situaciones en que los padres, madres o cuidadores/as, estando en condiciones de hacerlo, no dan el cuidado y la protección tanto física como sicológica que los niños y niñas necesitan para su desarrollo. El cuidado infantil implica satisfacer diversos ámbitos como son el afecto, la alimentación, la estimulación, la educación, la recreación, la salud, el aseo, etc.

5. En este documento se entenderá por maltrato infantil cualquiera de sus formas.

■ **Agresiones de carácter sexual:** definidas como cualquier tipo de actividad sexual, tales como insinuaciones, caricias, exhibicionismo, voyeurismo, masturbación, sexo oral, penetración oral o vaginal, exposición a material pornográfico, explotación y comercio sexual infantil, entre otros, con un niño o niña en la cual el agresor/a está en una posición de poder y el niño o niña se ve involucrado en actos sexuales que no es capaz de comprender o detener. Las agresiones sexuales incluyen el abuso sexual, la violación, etc.⁶

DETECCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL

En este caso, la palabra **detectar** significa reconocer o identificar la existencia de una posible situación de maltrato infantil.

La detección se hace posible gracias a la acción de los adultos que en el entorno de los niños/as son capaces de establecer relación entre las marcas físicas y/o ciertos comportamientos que expresen el sufrimiento del niño o la niña, asociando que éstos pueden deberse a situaciones de maltrato. Desarrollar en los adultos la capacidad de escuchar y apoyar a los niños y niñas es fundamental en toda organización que trabaja con ellos/as, esfuerzo que también implica que quienes se desempeñen en jardines infantiles y salas cuna sean capaces de reconocer signos y síntomas que constituyen los indicadores directos e indirectos del maltrato infantil.

6. Si bien en la literatura especializada el abuso sexual es utilizado como sinónimo de agresiones sexuales, en estricto rigor, el abuso sexual corresponde a un tipo jurídico específico de agresión sexual. Por esto, en este documento se opta por hablar de agresiones sexuales, haciendo referencia a todas sus formas.



La detección y el acto de trasladar el problema que afecta al niño/a desde el dominio privado al dominio público-social, constituyen la primera condición para poder intervenir en casos de maltrato infantil. Se posibilita así la protección al niño y la niña y la ayuda necesaria tanto para ellos/as como para su familia. Cuanto antes se detecte la situación de riesgo o maltrato, mayores serán las posibilidades de reparación del niño/a.

Debemos tener en cuenta que a pesar de que algunas familias de nuestro entorno tengan costumbres, hábitos culturales y creencias religiosas diferentes, todos los niños y niñas, sin importar su origen, religión o cultura, necesitan requisitos mínimos de cuidado, atención y buen trato.

¿CUÁNDO ES URGENTE LA JUDICIALIZACIÓN PARA PROTEGER A NIÑOS Y NIÑAS DEL MALTRATO INFANTIL?

En la atención cotidiana de niños y niñas en los jardines infantiles y salas cuna puede ocurrir que se observen hechos o se recojan datos que planteen la necesidad de judicializar un caso para proteger a los párvulos. Por judicializar se entiende poner en conocimiento del maltrato a los sistemas judiciales: Carabineros de Chile, Tribunales de Familia, Ministerio Público, Policía de Investigaciones.

Los parámetros para optar por la judicialización son los siguientes:

1. El grado de vulnerabilidad del niño o la niña. Esta vulnerabilidad está determinada, por una parte, por la corta edad del párvulo y, por otra, por la ausencia de alternativas de protección en la familia misma y/o en el entorno familiar inmediato.

2. El carácter grave y repetitivo de las conductas maltratadoras, así como el grado de deterioro importante de la salud del niño o la niña.
3. En los casos de agresiones sexuales, basta que el maltrato ocurra sólo una vez para judicializar.
4. Una dinámica familiar altamente disfuncional, sobre todo en aquellos casos en que la familia se encuentra aislada y/o sin motivación para aceptar el apoyo u orientación sico-jurídico-social.
5. Trastornos graves (siquiátricos o de personalidad) de los adultos responsables de los cuidados del niño o niña, tales como toxicomanía, alcoholismo, pedofilia, sicosis, etc.
6. En caso de existir riesgo vital inminente o amenaza grave a la integridad física del niño o niña la judicialización debe ser inmediata (dentro de 24 hrs.).

Toda situación o sospecha de maltrato requiere acciones oportunas que permitan detener y cambiar dicha situación.

Sólo en las situaciones URGENTES se requiere una protección inmediata del niño o la niña a través de la judicialización frente a los organismos pertinentes.

Cap. 3



Marco
legislativo



Normativas sobre maltrato infantil y las respectivas
obligaciones de los funcionarios y funcionarias /21

Cap. 3

Marco legislativo

NORMATIVAS SOBRE MALTRATO INFANTIL Y LAS RESPECTIVAS OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS

Además de existir razones sociales y éticas que a todos los ciudadanos y ciudadanas nos hacen responsables de la protección hacia la infancia, existe un marco jurídico que no sólo sanciona el maltrato infantil, sino que también nos obliga como funcionarios y funcionarias de una institución focalizada en el bienestar de los niños y niñas a actuar frente a estos casos de manera oportuna y eficaz, **de tal forma que nuestra pasividad es sancionada por la ley.**

En la legislación chilena, el maltrato infantil se encuentra regulado por las siguientes leyes:

- Constitución Política de la República (Artículo 19 N°1, Artículo 6 inciso 2° y Artículo 7).
- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (en especial, en Artículos 2 N° 2, 3, 34 y 36).
- Ley N°16.618 de Menores (en especial, Artículos 15 letras a) y e), 16 bis, 30, 31, 62 y 66).
- Ley N°20.066 de Violencia Intrafamiliar.
- Código Civil (en especial, Artículos 222, 234, 242).



- Código Penal (en especial, Libro II, Título II, Párrafo 3, Libro II, Títulos VII, VIII y Libro III, Título I Artículo 494, N°5).
- Ley N°20.207 que establece que la prescripción en delitos sexuales contra menores se computa desde el día que éstos cumplan la mayoría de edad.
- Código Procesal Penal.
- Ley N°19.968 que crea a los Tribunales de Familia.
- Decreto N°957 de 2004 del Ministerio de Justicia que aprueba normas necesarias para la ejecución de la Ley N°19.968.

Normativa internacional

La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, ratificada por Chile en el año 1990, es el conjunto de normas más importante que el país ha suscrito en torno a la protección de los niños y niñas. Ésta contempla el derecho de los niños/as a ser protegidos contra toda forma de abandono, crueldad y explotación, reafirmando la necesidad de proporcionarles cuidado y asistencia especiales por razón de su vulnerabilidad.

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

Normativa chilena

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

En cuanto a las leyes sobre maltrato y agresión sexual infantil, la Ley N°16.618 de Menores establece la definición de maltrato, así como las medidas que podrá tomar el tribunal en resguardo de los niños y niñas vulnerados en sus derechos. Dicha ley fue modificada por la Ley N°19.324, la cual también aborda el maltrato infantil extrafamiliar.

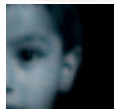
Respecto del maltrato intrafamiliar se aplica, además, la Ley N°20.066 de Violencia Intrafamiliar que establece las sanciones aplicables a dichas conductas y señala el delito de maltrato habitual, cual es el ejercicio habitual, esto es, constante y reiterado de violencia síquica o física en contra de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

En relación a la **obligación de denunciar** hechos con características de maltrato infantil o cualquier otro delito, cabe destacar que tanto la Ley de Menores como el Código Procesal Penal y el Estatuto Administrativo⁷, establecen la obligación para los funcionarios/as públicos, directores/as de establecimientos educacionales públicos o privados y profesores/as, de denunciar estos hechos. Dicha obligación debe ser cumplida dentro de las 24 horas siguientes a las que se tuvo conocimiento de los hechos, sancionándose su incumplimiento en el Artículo 177 del Código Procesal Penal en relación con el Artículo 494 del Código Penal, con la pena de multa de 1 a 4 UTM.

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

7. DFL 29 (Decreto con Fuerza de Ley) que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo, Artículos 66, 175 y 61 letra k).

Cap. 4



El papel de los equipos de la JUNJI en la Intervención de casos de maltrato y/o agresión sexual infantil

Cap. 4

El papel de los equipos de la JUNJI en la intervención de casos de maltrato y/o abuso sexual infantil

Consideraciones generales/25

¿Cuál es el rol de los equipos de los programas educativos de la JUNJI?/25

¿Cuál es el rol de los equipos técnicos regionales?/27

¿Cuál es el rol de las Unidades de Protección y Buen Trato?/28

¿Cuál es el rol del Departamento de Gestión de Personas?/29

CONSIDERACIONES GENERALES

La detección e intervención de una situación de maltrato infantil es un proceso complejo que plantea dudas e interrogantes en los equipos de los programas educativos de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI). Sin embargo, cuanto antes se detecte la situación de maltrato infantil, mejores serán los resultados de la intervención que posteriormente se realice.

En este apartado, siendo conscientes de la complejidad y dificultad que implica la intervención en situaciones de maltrato y/o agresión sexual infantil, se pretende orientar a los equipos de la institución en qué hacer y en cómo hacer cuando se ven confrontados en su práctica con este tipo de situaciones.

¿CUÁL ES EL ROL DE LOS EQUIPOS DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA JUNJI?

Los equipos de los programas educativos de la JUNJI ocupan un lugar privilegiado en la detección e intervención del maltrato infantil, ya que:

1. En cuanto a la prevención, pueden llevar a cabo actividades de tipo informativo, educativo y de control, dirigidas a la población en general o a los grupos o familias donde se ha observado riesgo de que se desarrollen conductas maltratadoras. Las reuniones de apoderados pueden ser espacios propicios para informar sobre aspectos como las necesidades afectivas, nutricionales e higiénicas del niño y la niña, o sobre su evolución madurativa y de comportamiento, así como también para trabajar pautas de crianza y estrategias concretas de prevención de maltrato y agresión sexual infantil.



2. Los equipos de los programas educativos de la JUNJI tienen una posición privilegiada para detectar señales, signos de vulneración de derechos que pueden repercutir sobre todo en el crecimiento, maduración y estado emocional del niño o niña. También tienen una posición privilegiada para actuar sobre ellas.

La detección e intervención del maltrato infantil desde los programas educativos de la JUNJI se pueden articular sobre:

- La detección de **factores de riesgo**: no existe una situación de maltrato, sino factores personales y/o sociofamiliares que pueden precipitar la situación de maltrato.
- La detección de **señales de alerta**: el niño o la niña está afectado, existe una sintomatología que requiere intervención. Es importante valorar si los síntomas son resultados de una situación de maltrato o de alguna otra situación que está afectando al párvulo.
- La detección de **indicadores de maltrato infantil**: existen signos de maltrato infantil.

Las acciones que se esperan de los equipos de los programas educativos de la JUNJI son:

- Sensibilizar a la comunidad educativa en torno al buen trato.
- Estar atentos a cualquier cambio brusco en el comportamiento de un párvulo, a los signos, señales e indicadores de maltrato infantil que pueda presentar un niño o niña.
- Acoger, sin interrogar, el relato de un niño, niña o adulto significativo acerca de situaciones que hacen pensar en maltrato o agresión sexual infantil.
- En relación a los signos detectados, información recibida, dudas, temores, etc., **contactar telefónicamente a la Unidad de Protección y Buen Trato Regional con el fin de pedir orientación y, en conjunto, definir líneas de acción a seguir.**
- Ejecutar las acciones definidas en conjunto con la Unidad de Protección y Buen Trato.

- Si hay un niño o niña con signos claros o que permitan sospechar que ha sido maltratado o agredido sexualmente, llevarlo al centro de salud más cercano y **paralelamente contactarse con la Unidad de Protección y Buen Trato Regional**. Debe comunicarse también con el apoderado del párvulo para informarle la gestión a realizar.
- Hacer seguimiento de los niños y niñas que han sido maltratados o en cuyos casos ha habido sospecha de vulneración de sus derechos: observar sus cambios conductuales o emocionales, estar atentos a una nueva información relevante, acoger y hablar con la persona que tenga a cargo el cuidado del párvulo.
- Eventualmente, realizar denuncias en casos de vulneración de derechos, cuando así ha sido orientado por la Unidad de Protección y Buen Trato Regional.

¿CUÁL ES EL ROL DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS REGIONALES?

- Apoyar en terreno el trabajo de sensibilización de los funcionarios/as de los programas educativos de la JUNJI en torno al buen trato.
- Informar a la Unidad de Protección y Buen Trato Regional acerca de casos develados de maltrato o agresión sexual para, en conjunto, definir líneas de acción a seguir.
- Apoyar a las comunidades educativas en aquellos casos que se desencadene una crisis en el jardín y/o sala cuna.
- Facilitar desde la gestión territorial la articulación de redes comunales que permitan una respuesta oportuna y eficaz a aquellos casos de maltrato y/o agresión sexual infantil detectados.
- En aquellos casos en que sea necesario realizar la denuncia del maltrato y/o agresión sexual infantil, realizarla desde la Dirección Regional.



¿CUÁL ES EL ROL DE LAS UNIDADES DE PROTECCIÓN Y BUEN TRATO?⁸

- Asesorar a las direcciones regionales, equipos técnicos y funcionarios/as frente a situaciones específicas de maltrato y agresión sexual infantil, incluyendo la primera acogida, intervenciones en situaciones de crisis y derivación oportuna de los niños y niñas, sus familias y los funcionarios/as a organismos especializados en reparación.
- Apoyar a los equipos regionales y de los programas educativos en torno a la temática de la contención emocional de los niños y niñas, sus familias y funcionarios/as frente a situaciones de maltrato detectadas.
- Intervenir directamente sólo en situaciones de crisis frente a la revelación de maltrato y/o agresión sexual infantil detectada y/o denunciada.
- Informar a la Unidad de Protección y Buen Trato de la Dirección Nacional (DIRNAC) respecto de los casos atendidos y de su gestión. Las Unidades de Protección y Buen Trato Regional deben informar todos y cada uno de estos casos con el fin de llevar un registro nacional de los mismos.
- Otorgar orientación legal frente a la detección temprana de situaciones de maltrato y/o agresión sexual, así como también respecto de los procedimientos a seguir.

8. Las Unidades de Protección y Buen Trato están integradas por un psicólogo y, en algunos casos, por un abogado y un asistente social.

- Patrocinar, comparecer, ejercer control y seguimiento en los juicios por maltrato en los cuales la JUNJI sea parte a nivel regional.
- Elaborar denuncias, querellas y solicitud de medidas de protección en aquellos casos que corresponda. Eventualmente, la Unidad de Protección y Buen Trato puede indicar que la denuncia sea hecha desde los equipos de los programas educativos, siempre que la situación así lo amerite, por ejemplo: casos graves en que la denuncia debe ser hecha inmediatamente, en casos de abusos sexual, donde el equipo haya recibido el relato directo de primera fuente.
- Elaborar y mantener actualizada la ficha de seguimiento de cada uno de los párvulos (JUNJI - Fundación Integra).

¿CUÁL ES EL ROL DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS?

- Asesorar a las direcciones regionales, equipos técnicos y funcionarios/as frente a situaciones específicas de vulneración de derechos que hayan vivido en el ejercicio de sus funciones, incluyendo la primera acogida, intervenciones en situaciones de crisis.
- Velar y desarrollar estrategias de autocuidado para los equipos.

Cap. 5



Procedimientos

Principios básicos de actuación frente a una sospecha de maltrato infantil o agresión sexual a un párvulo/32

Procedimiento a seguir en situaciones de maltrato y/o agresión sexual causados por personal de la JUNJI/33

Procedimiento a seguir en situaciones de maltrato y/o agresión sexual causados por terceros/35

Procedimiento a seguir en situaciones de maltrato y/o agresión sexual causados por funcionarios/as de jardines infantiles y salas cuna Vía Transferencia de Fondos (VTF)/36

Procedimiento a seguir en situaciones de maltrato infantil y/o agresión sexual causados por funcionarios/as de jardines infantiles privados/38

Orientaciones para el manejo comunicacional de casos detectados de maltrato y/o agresión sexual dentro y fuera de los programas educativos de la JUNJI/39

Cap. 5

Procedimientos



En los programas educativos de la JUNJI, las educadoras y técnicos y también el resto del personal pueden detectar oportunamente casos de niños y niñas en riesgo, o bien, a víctimas de maltrato. Por la cercanía con los niños y niñas, dichos funcionarios/as constituyen un eslabón fundamental en la red de atención para la derivación de casos y el seguimiento posterior, considerando que la Junta Nacional de Jardines Infantiles es una institución clave en la prevención y detección de posibles situaciones de maltrato infantil y/o agresión sexual.

Por tal razón, todo el personal de los programas educativos debe estar atento a las conductas de los niños y niñas: cualquier cambio brusco y sin explicación en el comportamiento, así como la relación del niño/a con otros párvulos y con las personas adultas, deben ser fuentes de información significativas sobre los niños y niñas.

Se presentan a continuación algunos principios fundamentales que deben orientar las acciones a seguir.



PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA SOSPECHA DE MALTRATO INFANTIL O AGRESIÓN SEXUAL A UN PÁRVULO

- Es frecuente, tener dudas e interrogantes ante la presencia de una situación de maltrato infantil. Sin embargo, **ante cualquier sospecha, es mejor actuar, nunca dejarla pasar.**
- **No notificar un caso de maltrato infantil nos hace cómplices de esta situación.** La conducta pasiva de los equipos frente a la sospecha de maltrato puede significar la pérdida de la vida del niño/a o la mantención de la situación de maltrato, la cual puede tener consecuencias nefastas para el párvulo.
- **Revelar una situación de maltrato no implica denunciar a otra persona,** sino informar la situación y trasladar la información del ámbito privado de la familia del niño o niña al ámbito público, facilitando así las intervenciones que permiten detener la violencia y reparar el daño causado.
- **Recurrir a la Unidad de Protección y Buen Trato de la región.** Es importante pensar la intervención de estos casos desde una perspectiva interdisciplinaria.
- **La protección de niños y niñas ante una situación de maltrato es tarea de todo el equipo de los programas educativos.** En esta tarea están comprometidos desde el auxiliar de servicio hasta la directora del establecimiento.
- **Intervenir no es sinónimo de derivar a cualquier lugar.** Dicha derivación debe ser hecha responsablemente evitando dañar más al niño o a la niña. Debemos velar porque al lugar donde derivemos sea el más apto para ayudar al niño y a su familia.
- **La denuncia judicial no es la única intervención a realizar ante la detección de una situación de maltrato infantil.** La denuncia inicia una investigación para promover acciones penales contra el agresor o agresora y no necesariamente es la mejor vía para proteger al niño/a. La protección de la víctima es responsabilidad de todos los sistemas de protección y debe considerar el interés superior del niño/a.

- **Hablar con el niño o niña, escucharle y tener en cuenta su opinión y sus deseos sin interrogarle es fundamental a la hora de tomar decisiones.**
- En la mayoría de los casos de maltrato infantil, los/as agresores/as suelen ser los padres, madres, cuidadores/as o alguien cercano al entorno familiar del niño o niña. Por este motivo el párvulo se ve inmerso en un conflicto de lealtades y deseos entre el sufrimiento que le provoca el maltrato y el afecto que siente por sus padres u otro adulto a quien quiere. **Para el niño/a no es fácil aceptar y asumir que está siendo maltratado por quienes dicen quererle.**
- **En ningún caso interroge al párvulo sobre lo sucedido.** No es función de los equipos de la JUNJI investigar el caso. La función principal del personal de la JUNJI es acoger al párvulo, escuchar y apoyar al niño o la niña.

Es fundamental ante los casos de maltrato y/o agresiones sexuales infantiles tener siempre presente el interés superior del niño o niña.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN SITUACIONES DE MALTRATO Y/O AGRESIÓN SEXUAL CAUSADOS POR PERSONAL DE LA JUNJI

Apenas se conozca una denuncia de este tipo o se tome conocimiento directo de los hechos, cualquier funcionario o funcionaria deberá informar, por la vía más expedita, al director o directora regional correspondiente y a la Unidad de Protección y Buen Trato Regional, lo cual debe realizarse no más allá de 24 horas de conocido el hecho.

Por su parte, el director o directora regional deberá adoptar medidas para que se establezcan las eventuales responsabilidades, instruyendo de esa manera los procesos disciplinarios que correspondan. A su vez, y sin perjuicio de lo anterior, el director o directora regional deberá remitir una vez que tome conocimiento de los hechos, la copia de la totalidad de los antecedentes tanto a la Unidad de Protección y Buen Trato Regional, como también a la misma unidad de la Dirección



Nacional. Asimismo, deberá enviar la copia de la resolución exenta que instruye el procedimiento administrativo correspondiente a la Unidad de Protección y Buen Trato de la Dirección Nacional y al Departamento de Fiscalía de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Por la gravedad que reviste un hecho de esta naturaleza, el director o directora regional podrá disponer como una medida administrativa inmediata de prevención, la separación del eventual responsable de su función directa con los niños y niñas, es decir, podrá trasladarlo a otras labores. Esta medida tiende no sólo a proteger a los niños y niñas sino también al denunciado/a, en tanto no se clarifiquen los hechos. Lo descrito debe realizarse sin perjuicio de que el fiscal, una vez iniciado el sumario, se pronuncie acerca de **la suspensión de funciones o de destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad**, como medida preventiva, según el mérito del proceso.

Es importante tomar en cuenta que estas situaciones generan estados de crisis al interior de los equipos, por lo cual es necesario pedir apoyo a la Unidad de Desarrollo de las Personas para que en conjunto con la Unidad de Protección y Buen Trato diseñen estrategias para abordar el tema, **sin poner en riesgo el interés superior del niño o niña.**

Paralelo a la instrucción del sumario, el director o directora regional deberá poner el hecho en conocimiento de alguna de las siguientes instituciones: Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Ministerio Público o Tribunales de Justicia. Sin embargo, en aquellas situaciones en que las características del maltrato sean leves y no tengan características de delito, no será necesario judicializar el caso, decisión que deberá ser tomada en conjunto con la Unidad de Protección y Buen Trato, según lo señalado anteriormente.

La denuncia por medio de la cual se relaten los hechos puede ser verbal o escrita y siempre debe ser acompañada del expediente sumarial.

Es fundamental ante los casos de maltrato y/o agresiones sexuales infantiles tener siempre presente el interés superior del niño o niña.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN SITUACIONES DE MALTRATO Y/O AGRESIÓN SEXUAL CAUSADOS POR TERCEROS

Apenas se conozca una denuncia de este tipo o se tome conocimiento directo de los hechos, cualquier funcionario/a deberá informar, por la vía más expedita, al director o directora regional correspondiente y a la Unidad de Protección y Buen Trato Regional, lo cual debe realizarse no más allá de 24 horas de conocido el hecho.

El director o directora regional deberá poner en conocimiento de los hechos y antecedentes de que disponga, al Departamento de Fiscalía y a la Unidad de Protección y Buen Trato Nacional, con el fin de que tomen conocimiento de los hechos y coordinen las acciones pertinentes según el caso con la Unidad de Protección y Buen Trato Regional.

Si hay un niño o niña con signos visibles o que permitan sospechar que ha sido maltratado/a o agredido/a sexualmente, el equipo del jardín debe llevarlo al centro de salud más cercano, previo contacto con la Unidad de Protección y Buen Trato Regional. Debe comunicarse también con el apoderado del niño/a para informarle la gestión a realizar.

La Unidad de Protección y Buen Trato Regional debe evaluar el riesgo vital del niño o niña y la respuesta de la familia al maltrato o agresión sexual develada, con el objeto de evaluar las necesidades de protección.

El director o directora regional, o a quien él o ella designe deberá solicitar medida de protección al tribunal en caso necesario. Asimismo, deberá poner el hecho en conocimiento de alguna de las siguientes instituciones: Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Ministerio Público y Tribunales de Justicia. Sin embargo, en aquellas situaciones en que las características del maltrato sean leves y no conformen un delito, no será necesario judicializar el caso, decisión que deberá ser tomada en conjunto con la Unidad de Protección y Buen Trato.

Independiente de si el agresor/a es un familiar, un conocido/a o un extraño/a a la familia, en función de los antecedentes, la directora del jardín debe identificar a algún adulto protector del entorno cercano del niño/a, familiar o no, a quien pueda revelarle la información y quien pueda hacerse



cargo de la protección del niño/a. Es muy importante evitar la internación del niño o la niña, por lo que es necesario cooperar con los adultos cercanos y confiables para el párvulo, así como también con los organismos correspondientes.

En el manejo de la revelación es central acoger al adulto protector, brindarle orientación y apoyo de manera que ese adulto se haga parte en la protección del niño/a, objetivo fundamental en esta etapa.

Es fundamental ante los casos de maltrato y/o agresiones sexuales infantiles tener siempre presente el interés superior del niño o niña.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN SITUACIONES DE MALTRATO Y/O AGRESIÓN SEXUAL CAUSADOS POR FUNCIONARIOS/AS DE JARDINES INFANTILES Y SALAS CUNA VÍA TRANSFERENCIA DE FONDOS (VTF)

La JUNJI es la institución encargada de la supervigilancia tanto de la organización como del funcionamiento de los jardines infantiles de todo Chile, por lo que le compete velar que las prácticas en dichos lugares favorezcan el desarrollo integral de los niños y niñas y resguarden el pleno ejercicio de sus derechos.

En virtud de lo anterior, se han definido procedimientos en caso de que se produzca una denuncia de maltrato y/o agresión sexual infantil en un jardín o sala cuna VTF. Los pasos a realizar por nuestra institución serán los siguientes:

Apenas se conozca una denuncia de este tipo o se tome conocimiento directo de los hechos, cualquier funcionario/a deberá informar, por la vía más expedita, al director o directora regional correspondiente, lo cual debe realizarse no más allá de 24 horas de conocido el hecho.

Por su parte, el director o directora regional, o a quien él o ella designe apenas tome conocimiento de los hechos deberá ordenar de inmediato una visita del equipo territorial correspondiente al jardín infantil o sala cuna respectivos, visita que deberá ser asesorada por la Unidad de Protección y Buen Trato Regional, e informada al Departamento de Fiscalía respecto de los hechos que ha tomado conocimiento.

Paralelamente, el director o directora regional deberá contactarse personalmente con el representante legal de la entidad receptora de fondos para que éste tome todas aquellas medidas tendientes a interrumpir la situación de vulneración de derechos y asegurar la protección de los párvulos asistentes al jardín infantil de su administración.

La Unidad de Protección y Buen Trato deberá orientar las acciones y realizar seguimiento de las mismas. Debe orientarse en relación a la pertinencia de denunciar la situación informada al Tribunal de Familia y/o Ministerio Público con el objetivo de velar por la protección del niño o niña.

Respecto de la denuncia, debe orientarse a intencionar a que sea la familia quien denuncie la situación en primer lugar. Si esto no sucede, que sea algún organismo de la red quien la realice. También debe orientarse respecto de la necesidad de derivar al niño/a y su familia a algún organismo de la red que pueda hacerse cargo, por un lado, del tema proteccional si es necesario, y, por otro, respecto de las necesidades de reparación, acciones que deberán ser todas informadas a la Unidad de Buen Trato Regional con el objetivo de hacer el seguimiento del caso. Cabe señalar que respecto de las intervenciones a realizar sólo debe orientarse, ya que es la entidad receptora de fondos quien debe responsabilizarse por lo que ocurra en sus respectivos establecimientos, siendo la entidad responsable de coordinar la ejecución de la intervención.

Una vez establecido acuerdos entre la Unidad de Protección y Buen Trato Regional y la entidad receptora de fondos, se realizará el seguimiento del caso, pudiendo ser apoyado por el equipo técnico territorial, quien a su vez informará al equipo de la Unidad de Protección y Buen Trato Regional.

Las distintas gestiones deben ser informadas a la Unidad de Protección y Buen Trato de la Dirección Nacional.

Sin perjuicio de lo señalado con anterioridad, si ni la familia del niño o niña afectado ni la entidad receptora de fondos por medio de su representante legal han efectuado la denuncia a la instancia correspondiente, el director o directora regional deberá oficiar al Ministerio Público y/o al Tribunal de Familia según corresponda, dando a conocer los hechos y solicitando a su vez a dicha instancia que tome las medidas que resguarden la integridad del párvulo afectado.

Es fundamental ante los casos de maltrato y/o agresiones sexuales infantiles tener siempre presente el interés superior del niño o niña.



PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL Y/O AGRESIÓN SEXUAL CAUSADOS POR FUNCIONARIOS/AS DE JARDINES INFANTILES PRIVADOS

Apenas se conozca una denuncia de este tipo o se tome conocimiento directo de los hechos, cualquier funcionario/a deberá informar, por la vía más expedita, al director o directora regional correspondiente, lo cual debe realizarse no más allá de 24 horas de conocido el hecho.

Por su parte, el director o directora regional o a quien él o ella designe apenas tome conocimiento de los hechos deberá ordenar de inmediato una visita de algún profesional del equipo técnico territorial correspondiente al jardín infantil o sala cuna.

De manera simultánea, el director o directora regional o a quien él o ella designe comunicará los hechos a la Unidad de Protección y Buen Trato del nivel Regional y Nacional, como también al Departamento de Fiscalía.

Sin perjuicio de lo anterior, el director o directora regional, o a quien él o ella designe deberá poner en conocimiento de la correspondiente denuncia a la dirección regional respectiva del Servicio Nacional de Menores, enviando un oficio a través del cual se informe de la situación o los antecedentes que se manejen hasta entonces y las medidas adoptadas.

Asimismo, el director o directora regional, o a quien él o ella designe deberá oficiar tanto al alcalde de la municipalidad respectiva en donde funciona el jardín infantil particular como al director/a regional del Servicio de Impuestos Internos (SII), con la finalidad de que dichas entidades realicen los procesos de fiscalización correspondientes y apliquen las medidas que correspondan de acuerdo a las circunstancias que verifiquen y al ámbito de sus respectivas competencias.

Paralelo a lo anterior, el director o directora regional o a quien él o ella designe deberá poner el hecho en conocimiento de una de las siguientes instituciones: Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Ministerio Público y Tribunales de Justicia, según corresponda.

Es fundamental ante los casos de maltrato y/o agresiones sexuales infantiles tener siempre presente el interés superior del niño o niña.

ORIENTACIONES PARA EL MANEJO COMUNICACIONAL DE CASOS DETECTADOS DE MALTRATO Y/O AGRESIÓN SEXUAL DENTRO Y FUERA DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA JUNJI

Las siguientes orientaciones deberán ser cumplidas por las direcciones regionales en el manejo comunicacional de casos detectados de maltrato y/o agresión sexual infantil dentro y fuera de los programas educativos de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

- 1.** Las situaciones de maltrato y agresión sexual infantil son un tema muy delicado y de difícil manejo en los medios de comunicación. Sin duda, refiere a situaciones que no debieran ocurrirle a los niños y niñas, por lo que nos demanda un trabajo orientado a que dichas situaciones no vuelvan a ocurrir. Sin embargo, sabemos que el problema existe al interior de la institución, por lo que se requiere ser muy cauto en el manejo del tema, a diferencia de otros temas que puedan ser abordados en los medios de comunicación. Referirse públicamente en los medios a casos de maltrato y/o agresión sexual infantil detectados tanto dentro como fuera de los programas educativos de nuestra institución, no es, por lo tanto, una oportunidad para posicionar comunicacionalmente a la JUNJI, muy por el contrario, puede poner en riesgo la protección de niños y niñas. Considerando que la institución tiene la carga legal de supervigilar los jardines infantiles a nivel nacional, ello eventualmente puede ocasionar efectos adversos no sólo en los niños/as y sus familias, sino también en el cuestionamiento de la labor institucional. Por tanto, si bien es importante que la JUNJI enfrente comunicacionalmente las situaciones acaecidas y se haga cargo de las denuncias de esta naturaleza, es fundamental ser asertivos en la manera de afrontar estas situaciones.
- 2.** En relación a los casos detectados, debe garantizarse la confidencialidad de la información, especialmente la identidad de los niños y niñas vulnerados en sus derechos y sus familias, tanto de forma directa como indirecta, de manera de evitar la “victimización secundaria”, esto es, la agudización del sufrimiento de las víctimas, no por la agresión sufrida propiamente tal, sino por todas las situaciones que se derivan de la experiencia antes mencionada. De esta manera, la aparición del caso en los medios de comunicación, incluso de manera indirecta puede aumentar la estigmatización del niño o niña dañándole más aún.



3. Cabe señalar que las situaciones de maltrato y/o agresión sexual infantil dañan a los niños/as de manera considerable, por lo que es importante que nuestra institución en conjunto con todo el personal técnico regional, incluido el personal de jardines infantiles facilite la reparación. Desde este punto de vista, lo que se espera es, en primer lugar, acoger al niño/a y su familia, propiciar la derivación oportuna a los organismos o instituciones vinculadas a la protección y reparación del daño sufrido, todo ello en coordinación con la Unidad de Protección y Buen Trato Regional y Nacional. De esta manera, si frente a algún caso particular llegase a existir la necesidad de dar respuesta a algún medio de comunicación, será posible informar respecto del trabajo realizado.
4. Si existiese la necesidad de dar respuesta a las demandas de los medios de comunicación, tanto la intervención como también la decisión de enfrentar dicho requerimiento deberá ser tomada en conjunto por el director o directora regional, el asesor comunicacional regional, la Unidad de Comunicaciones y la Unidad de Protección y Buen Trato Regional y Nacional, de manera de asegurar que sea una decisión técnica y políticamente correcta desde los diversos ámbitos de competencia.
5. En caso de tener que dar respuesta a la demanda comunicacional, quienes deberán enfrentar a los medios serán los directores/as regionales asesorados para esos efectos por la Unidad de Protección y Buen Trato Regional y por el asesor comunicacional. En el caso de encontrarse ausente o en la imposibilidad de dar respuesta, quien oficiará dicha función será el director/a regional subrogante. En caso de encontrarse el director/a regional titular y subrogante ausentes o imposibilitados de dar respuesta inmediata, quien reciba el requerimiento de los medios de comunicación deberá indicar que no se encuentra la autoridad pertinente para realizar declaraciones.

- 6.** Respecto de esta problemática, es necesario trabajar coordinadamente, asegurando la comunicación de un discurso único a nivel nacional, ya que como institución estamos en una etapa de sensibilización e instalación del tema. Para ello, se sugiere en el ámbito de las comunicaciones focalizarse en las siguientes ideas fuerza:
- a.** Como institución el maltrato y/o agresión sexual infantil nos produce un profundo dolor; la JUNJI está trabajando para que estas situaciones no vuelvan a ocurrir.
 - b.** El desarrollo integral de los niños y niñas es una prioridad para la Junta Nacional de Jardines Infantiles. El Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia, Chile Crece Contigo, del cual la JUNJI es parte apunta a garantizar la protección de los niños y niñas, así como también generar igualdad de oportunidades desde la sala cuna y a entregar herramientas que posibiliten a los niños y niñas desarrollar al máximo sus potencialidades.
 - c.** Para evitar que en los programas educativos de la JUNJI se den situaciones de violencia, se ha creado la Unidad de Protección y Buen Trato tanto a nivel regional como nacional con el objetivo de trabajar la promoción del buen trato y la prevención de la violencia temprana.
 - d.** En la JUNJI continuaremos trabajando en la prevención del maltrato y agresión sexual infantil, en tanto ello constituye una directriz en la política institucional. A la vez seremos severos en condenar estas situaciones. Asimismo, colaboraremos con todas las instancias tanto judiciales como extrajudiciales que permitan la interrupción de los actos de violencia hacia los niños y niñas y sancionen a los responsables.

Cap. 6

Anexos

Cap. 6

Anexos

Factores de riesgo/43

Señales de alerta/46

Indicadores de maltrato infantil/48

Intervenciones en casos de maltrato o
agresión sexual infantil/61

Algunas definiciones de la intervención
legal/66

Derivación a la red/69

Los siguientes anexos desarrollan elementos conceptuales y prácticos para el abordaje de casos de maltrato infantil, profundizando temas que el protocolo ya ha enunciado. Se plantean aspectos clave de la temática, de manera que permitan orientar las decisiones y acciones a seguir, como así también aquellas que se deban evitar.

A continuación se desarrollan algunos elementos que permiten identificar y abordar de mejor forma el maltrato infantil. Éstos facilitan la comprensión del fenómeno y apoyan la planificación de acciones. Dichos elementos se han planteado independientemente, no obstante en la práctica se presentan en un continuo, siendo difícil identificar cada elemento separado del otro.

FACTORES DE RIESGO

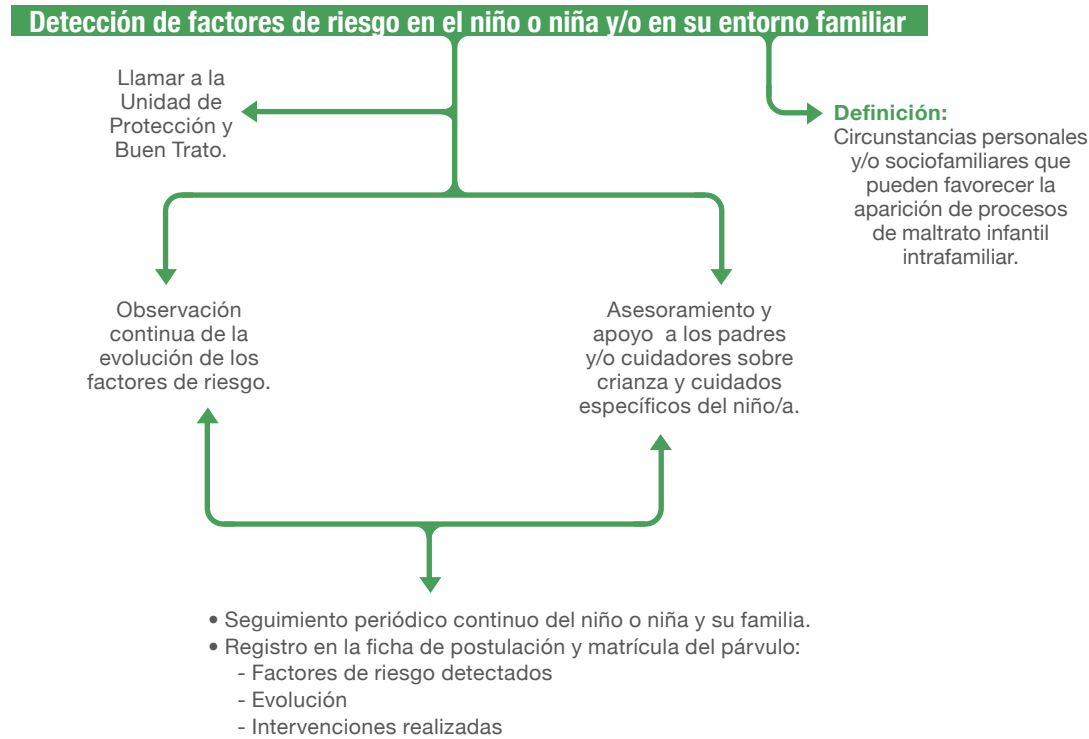
Los factores de riesgo hacen referencia a la presencia o ausencia de determinadas condiciones en la vida del niño o niña y su entorno que aumentan la posibilidad de que aparezcan conductas o situaciones de maltrato. Los factores de riesgo por sí solos nunca prueban la existencia de malos tratos, sólo predicen la probabilidad de que aparezcan.

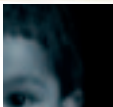


La siguiente tabla muestra algunos de los factores de riesgo que pueden detectarse desde las salas cuna, jardines infantiles y otros programas educativos institucionales:

Factores en el niño o niña	Factores familiares y ambientales
• Nacimiento prematuro. • Hijo/a no deseado/a. • Déficit físico y/o síquico que conlleva que el niño/a no cumpla satisfactoriamente las actividades propias de su edad. • Problemas médicos crónicos o retrasos en el desarrollo.	• Padres y madres víctimas de maltrato en su infancia. • Falta de habilidades para la crianza del niño/a. • Trastornos emocionales, mentales, físicos que les impide reconocer y responder adecuadamente a las necesidades del niño o niña. • Estilo de disciplina excesivamente relajado o castigador. • Abuso o dependencias (drogas, alcohol, juego, etc.). • Ausencia prolongada de los progenitores. • Familias desestructuradas.

¿Qué hacer frente a la detección de factores de riesgo de maltrato infantil?





SEÑALES DE ALERTA

Las señales de alerta son signos o síntomas de disfuncionalidad o anomalía en el desarrollo físico y/o síquico del niño/a que no corresponden con el momento evolutivo del mismo y que no responden a causas orgánicas. Indican que algo sucede y que el niño o niña está somatizando lo que le ocurre. Obviamente, estos síntomas no dicen nada por sí mismos si se presentan de manera aislada y de forma puntual. Pasan a ser señales de alerta cuando van asociadas (existe más de un síntoma) y/o son persistentes.

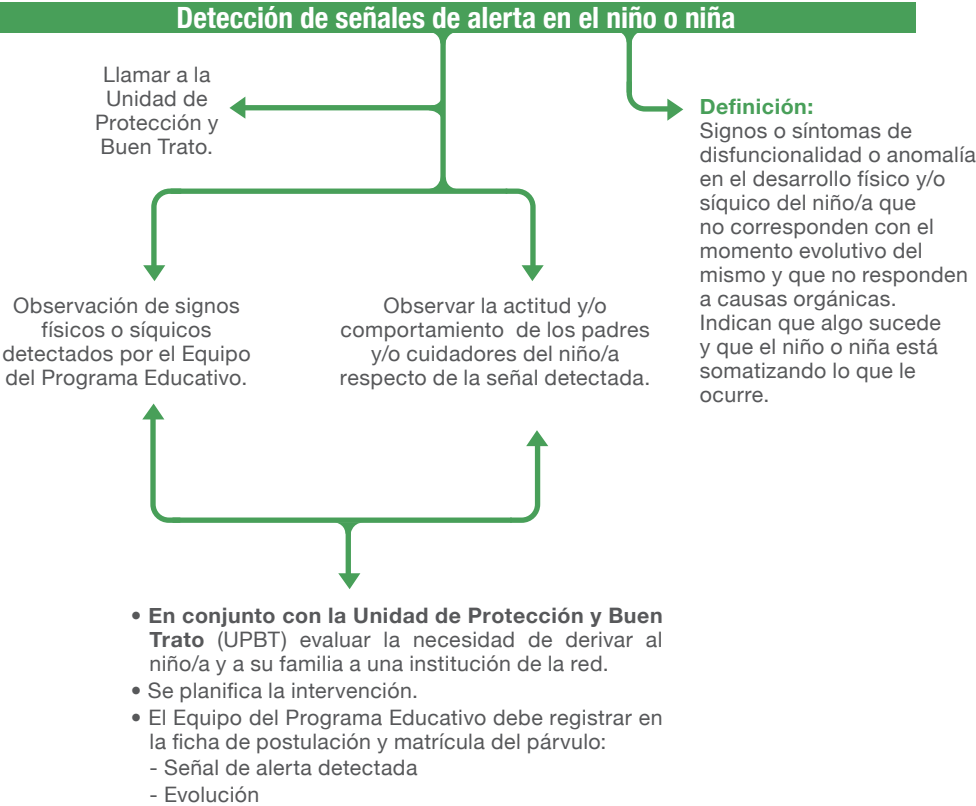
Las señales de alerta no prueban una situación de maltrato, ya que pueden aparecer como síntomas de otras circunstancias, pero sí identifican la necesidad de intervenir.

Lo que sí nos puede indicar la posibilidad de existencia de una situación de maltrato infantil es la actitud de los padres, madres y/o responsables del niño o niña ante la intervención de los profesionales frente a las señales de alerta. Si ante una señal de alerta, la actitud de ellos/as no es de solicitud de apoyo o de colaboración ante la propuesta de intervención sino de indiferencia, rechazo u omisión de las indicaciones de la intervención, podemos pensar en una posible situación de maltrato infantil.

La siguiente tabla muestra los tipos de señales de alerta ante los cuales debemos reaccionar para descartar (o no) la existencia de una posible situación de maltrato:

Lactante y preescolar	
• Trastorno de la alimentación	• Miedo y fobias leves
• Trastorno del sueño	• Anomalías en el juego
• Trastorno de la comunicación y la relación	• Retraso del desarrollo sicomotor
• Trastorno de la conducta	

¿Qué hacer frente a la detección de señales de alerta?





INDICADORES DE MALTRATO INFANTIL

Los indicadores de maltrato son signos objetivos que se asocian a una manifestación concreta del maltrato infantil. Cada manifestación de maltrato infantil tiene asociado un conjunto de indicadores que lo definen.

Estos indicadores pueden haber sido la señal que motivó la alerta del personal educativo, o bien, pueden identificarse desde el principio por sí solos como un indicador de maltrato, cuando se presentan de forma evidente.

De la misma manera, en algunas de las manifestaciones del maltrato infantil se presentan determinadas conductas asociadas.

1. Maltrato físico

Cualquier acción no accidental por parte de los padres, madres, y/o cuidadores/as que provoque daño físico o enfermedad en el niño o niña o lo coloque en grave riesgo de padecerlo.

1.1 Indicadores físicos en el niño o niña:

Lesiones cutáneo - mucosas: hematomas, contusiones, heridas, erosiones y pinchazos.

Se localizan en zonas no habituales (área periocular, pabellón auricular, mucosa oral, cuello, zonas laterales de la cara, labios, espalda, tórax, nalgas o muslos, área genital).

En ocasiones su forma reproduce la señal del objeto con el que han sido infringidas (correa, hebilla, regla) y se presentan en diferentes estadios de evolución y/o de cicatrización.

Quemaduras

Localización múltiple.

Tienen bordes nítidos que reproducen el objeto con el cual se quemó.

Las quemaduras están ausentes de salpicaduras y su profundidad es homogénea.

Alopecias traumáticas

Presencia de zonas en que se ha arrancado pelo de forma intencionada. Diferentes estadios de evolución, manifestado por diferentes larguras de pelo sin explicación aparente.

Mordeduras

Reproducen la arcada dentaria humana en forma circular.

Se distinguen de una mordedura de un perro, en donde la mordida es más amplia, mayor a 3 cm de separación.

Fracturas

Fracturas múltiples que pueden ir asociadas a otras manifestaciones cutáneas de maltrato.

1.2 Indicadores comportamentales en el niño o niña:

- Parece tener miedo a su padre, madre o cuidadores.
- Cuenta que su padre o madre le ha pegado.
- Se muestra temeroso al contacto físico con personas adultas.
- Se va fácilmente con personas adultas desconocidas, o bien, prefiere quedarse en el jardín a irse con su padre, madre o cuidador/a.
- Comportamiento pasivo, retraído, tímido, asustadizo, tendencia a la soledad y aislamiento.
- Actitud de autoculpa y aceptación de los castigos.
- Sentimiento de tristeza y depresión.
- Inquietud desmedida por el llanto de otros niños/as.
- Juego con contenidos violentos, de dominación, repetitivos o llamativamente distintos a lo habitual.



1.3 Indicadores comportamentales en el padre, madre o cuidador/a:

- Utilizan una disciplina severa, inadecuada para la edad del niño o niña.
- No dan ninguna explicación con respecto a la lesión del niño o niña, o, si las dan, éstas son ilógicas, no convincentes o contradictorias.
- Parecen no preocuparse por su hijo/a.
- Perciben al niño/a de manera negativa.
- Abusan del alcohol u otras drogas.
- Intentan ocultar la lesión del niño/a o proteger la identidad de la persona responsable de ésta.
- Culpabilizan al cónyuge como causante del maltrato.
- Se contradice mutuamente con el cónyuge ante la causa de la lesión.
- Retraso indebido o sin explicación en proporcionar al niño o niña atención médica.

Nota:

El maltrato físico no ha de ser necesariamente resultado de un intento premeditado de dañar al niño, sino que puede derivar de un exceso de disciplina o de un castigo inapropiado.

Para identificar la presencia de maltrato físico, deben cumplirse al menos uno de los siguientes requisitos:

- Se ha detectado la presencia de al menos uno de los indicadores antes señalados. Las lesiones físicas no son “normales” en el rango de lo previsible en un niño/a de su edad y características (bien por su mayor frecuencia o intensidad, por ser lesiones aparentemente inexplicables o no acordes con las explicaciones dadas por el niño o niña y/o el padre, madre o cuidadores).

- No se han percibido indicadores comportamentales, pero hay conocimiento de que el niño o la niña ha padecido alguna de las lesiones físicas indicadas.
- No existen lesiones físicas, pero hay conocimiento de que el padre, madre o cuidador utiliza castigo corporal excesivo o golpes hacia el niño o niña.

2. Maltrato psicológico (emocional)

Hostilidad hacia el niño o niña manifestada por ofensas verbales, descalificaciones, críticas constantes, ridiculizaciones, rechazo emocional y afectivo. También se puede incluir la falta de cuidados básicos, ser testigo de violencia, discriminación sufrida en razón de raza, sexo, características físicas, capacidad mental. Algunos ejemplos son el lenguaje con groserías o que menoscabe al niño o niña, cualquier forma de burla, humillación pública o privada, incluyendo amenazas de castigo físico, cualquier forma destinada a atemorizar o aislar a un niño o niña, sanciones o castigos que impliquen el retiro de alimentos, descanso o prohibición de acceso a servicios higiénicos o encuentros con su familia.

Nota:

Los indicadores de maltrato psicológico deben conceptualizarse según la edad y fase de desarrollo evolutivo del niño o niña.

2.1 Indicadores en el niño o niña:

- No fija la mirada, expresión de mirada perdida (a partir de los 4 meses).
- No reacciona a la voz (a partir de los 5 meses).
- No responde al abrazo (a partir de los 5 meses).
- No distingue a su madre mediante la sonrisa (a partir de los 5 meses).
- Al mostrarle objetos, no los intenta coger (a partir de los 7 meses).



- Irritabilidad permanente (a partir de los 8 meses).
- No balbucea (a partir de los 10 meses).
- Niños y niñas tímidos/as, asustadizos/as, pasivos/as (a partir de los 11 meses).
- No llora cuando la madre lo deja y se queda con extraños (a partir de los 12 meses).
- No reconoce su nombre (a partir de los 14 meses).
- No imita gestos sencillos (a partir de los 14 meses).
- No reconoce cuando llaman al papá o mamá y no los busca (a partir de los 18 meses).
- No señala partes de su cuerpo cuando se le indica (a partir de los 2 años).
- No identifica objetos dibujados (a partir de los 2 años).
- Demuestra comportamientos negativistas en etapas no adecuadas (a partir de los 2 años).
- No reproduce secuencias de la vida diaria en el juego (a partir de los 2 años y medio).
- No realiza un juego interactivo (a partir de los 4 años).
- Presenta enfermedades de origen sicosomático (cefaleas, dolores abdominales, trastornos de alimentación, trastornos del sueño, dificultades en el control de esfínter).

2.2 Indicadores comportamentales en el padre, madre o cuidador/a:

Rechazo

El relato que el padre, madre o cuidador/a hace del niño/a implica un menosprecio, una descalificación: utilizar frecuentemente apelativos de desprecio hacia el niño o niña y sus logros, desvalorizarlo/a, tratar de manera desigual a los hermanos/as, negarse a hablarle, someterle a humillaciones verbales y a críticas excesivas, no nombrar al niño o niña ni darle su lugar (la madre no es capaz de decir “mi hijo/a”, “mi guagua” o no lo llama por su nombre), hacer comparaciones negativas (“eres igual de desordenado/a que...”).

Atemorización

Amenazar al niño/a continuamente con castigos desmedidos: exponerlo/a a la humillación pública, crearle miedo, sobreexigirle y castigarlo/a por no lograr lo exigido, asignarle responsabilidades excesivas o no adecuadas a su edad, burlarse del niño o niña, utilizar gestos y palabras exagerados para intimidar, amenazar o castigar, forzar al niño o niña a elegir entre dos adultos enfrentados.

Aislamiento

Se refiere a privar al niño o niña de las oportunidades para establecer relaciones sociales: dejar al niño o niña solo/a durante largos períodos de tiempo, negarle la relación con otros, prohibirle invitar a otros niños/as a la casa, sacarle del jardín sin motivo adecuado.

Violencia doméstica extrema y/o crónica

Se producen de manera permanente situaciones de violencia física y/o verbal intensa entre el padre y la madre en presencia del niño/a: utilizar al niño o niña como intermediario de descalificaciones mutuas, establecer un clima de violencia repetida entre los padres (insultos, maltrato, amenazas de abandono de hogar) que le produzca inseguridad y culpa al niño/a, incapacidad de los padres para proteger al niño o niña de los conflictos de pareja.

3. Negligencia física

Las necesidades físicas básicas del niño o niña (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados médicos) no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro del grupo que convive con el niño o la niña.



3.1 Indicadores en el niño o niña:

Alimentación

No se le proporciona la alimentación adecuada. El niño o niña está hambriento.

Vestido

Vestuario inadecuado al tiempo atmosférico. El niño/a no va bien protegido del frío. Vestuario sucio, roto.

Higiene

El niño o niña constantemente se presenta sucio/a, con escasa higiene corporal.

Cuidados médicos

Ausencia o retraso importante en la atención médica de los problemas físicos o enfermedades. Ausencia de cuidados médicos rutinarios. Retraso de crecimiento y desarrollo.

Supervisión

El niño o niña pasa largos períodos de tiempo sin la supervisión y vigilancia de un adulto. Se producen repetidos accidentes domésticos claramente debido a negligencia por parte de los padres o cuidadores/as del niño/a. Visitas repetidas a urgencias del hospital. Condiciones higiénicas y de seguridad del hogar que son peligrosas para la salud y seguridad del niño o niña.

Área educativa

Inasistencia injustificada y repetida al jardín o sala cuna. Retraso en la adquisición de logros madurativos y problemas de aprendizaje.

3.2 Indicadores comportamentales en el niño o niña:

- Pide o roba comida.
- Raras veces asiste al jardín o sala cuna. Se suele quedar dormido/a, se observa muy cansado/a.
- Dice que no hay nadie que le cuide.
- Tendencia a la apatía, somnolencia y tristeza.
- Agresividad y autoagresión.

3.3 Indicadores comportamentales en el padre, madre o cuidador/a:

- Abuso de drogas o alcohol.
- Muestra apatía y desinterés.
- Mentalmente enfermo, o con bajo nivel intelectual.
- Despreocupación por las enfermedades del niño o niña.
- Incumplimiento de tratamientos médicos.
- Exceso de vida social y laboral.
- Para poder definir la existencia de negligencia física, debe presentarse uno o varios de los indicadores de manera reiterada y/o continua.
- Los indicadores que se observan en el niño o niña y que ayudan a detectar una negligencia física son los mismos que los indicadores de un maltrato físico. La principal diferencia entre estas dos manifestaciones reside en el comportamiento de los padres: el maltrato físico implica una ACCIÓN, mientras que la negligencia física está más relacionada con la OMISIÓN.



4. Negligencia sicológica (emocional)

Falta persistente de respuesta a las señales, expresiones emocionales y a las iniciativas de interacción iniciadas por el niño/a y falta de contacto por parte de una figura adulta estable.

4.1 Tipos de conducta en el padre, madre o cuidador/a:

Ignorar

- Ausencia total de disponibilidad del padre, madre o cuidador hacia el niño o niña.
- Falta de respuesta a las iniciativas de apego del niño/a (no devolución de sonrisas y vocalizaciones, no corresponder a sus abrazos).
- Padres, madres o cuidadores/as que están preocupados por sí mismos y son incapaces de responder a las necesidades del niño o niña.
- Frialidad y falta de afecto en el trato.
- No tener en cuenta al niño/a en las actividades familiares.
- No ayudarle a resolver sus problemas cuando lo solicita.
- No estar pendiente de su crecimiento.
- Rechazo a comentar las actividades e intereses del niño/a.

Rechazo de atención sicológica

- Rechazo del padre, madre o cuidador a iniciar un tratamiento de algún problema emocional o conductual del niño/a, existiendo acceso a un recurso de tratamiento que ha sido recomendado por profesionales competentes.
- Para poder definir la existencia de negligencia síquica-emocional, debe presentarse al menos una de las situaciones anteriores de manera reiterada y/o continua y su presencia debe ser claramente perceptible.

5. Agresión de carácter sexual

Cualquier tipo de actividad sexual, tales como insinuaciones, caricias, exhibicionismo, voyeurismo, masturbación, sexo oral, penetración oral o vaginal, exposición a material pornográfico, prostitución entre otros, con un niño o niña, en la cual el agresor está en una posición de poder y el niño o niña se ve involucrado en actos sexuales que no es capaz de comprender o detener. Las agresiones sexuales incluyen el abuso sexual, la violación, etc.

5.1 Indicadores en el niño o niña:

Indicadores físicos	Indicadores comportamentales
• Dificultad para andar o sentarse.	• Parece reservado/a, presenta conductas infantiles y de rechazo, incluso puede parecer retrasado/a.
• Ropa interior rasgada, manchada.	• Escasa relación con los compañeros/as.
• Queja por dolor o picazón en la zona genital.	• No quiere cambiarse de ropa.
• Contusión o sangrado en los genitales externos, zona vaginal, anal.	• Manifiesta conductas o conocimientos sexuales genitales inadecuados o inusuales⁹.

9. La alta frecuencia de conductas sexualizadas inadecuadas para la edad es uno de los marcadores más fiables y válidos de la ocurrencia de agresión sexual. Sin embargo, esto no significa que este indicador constituya necesariamente un “síndrome de abuso sexual”. Cabe señalar, además, que si bien los niños y niñas no agredidos sexualmente también exhiben ciertos problemas de conducta sexual con considerable frecuencia, se ha establecido con claridad que estas conductas sexuales tienen más probabilidad de ser exhibidas por los niños y niñas agredidos sexualmente que por los niños y niñas no agredidos.

Al respecto:

- Masturbarse con un objeto ocurre aproximadamente en 11 niños/as sexualmente agredidos por cada un niño/a no agredido sexualmente.
- Tocar sexualmente los órganos genitales de otros niños/as ocurre en aproximadamente 4 niños/as agredidos/as sexualmente por cada niño/a no agredido/a sexualmente.



Indicadores físicos	Indicadores comportamentales
• Enfermedad venérea.	• Relata alguna experiencia en que ha sido agredido/a sexualmente por alguien.
• Cerviz o vulva hinchadas.	• Terrores nocturnos (miedos, fobias).
• Semen en la boca o en la ropa.	• Involucramiento en juegos sexuales (exposición de los genitales, desnudarse, desnudar a otros, besos sexualizados, imitación de conductas sexuales).
• Enuresis¹⁰, encopresis.¹¹	• Tentativas de coito, contacto genital. Masturbación repetitiva y/o con objetos. Introducción de dedos en la vagina y ano.
• Ano o vagina dilatados, enrojecidos, con desgarros.	• Reacción emocional alterada al ser consultados sobre sus genitales.

9. • Imitar la conducta sexual ocurre aproximadamente en 14 niños/as agredidos/as sexualmente por cada niño/a no agredido/a sexualmente.
• Cabe señalar que las conductas sexualizadas deberán ser numerosas y persistentes para pensar en la ocurrencia de agresión sexual.
• R. Salgado, E. Chía, H. Fernández, J. Navarro, A. Valdés, *Protocolo para la evaluación psicológica pericial de delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes*, LOM Ediciones, 2005.

10.Enuresis: emisión repetida de orina involuntaria o intencionada en la cama o en los vestidos, en un niño/a de por lo menos 5 años de edad (o nivel de desarrollo equivalentes en niños/as con retraso).

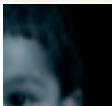
11. Encopresis: emisión repetida de heces ya sea involuntaria o intencional en lugares inapropiados, en un niño/a de 4 o más años de edad (o nivel de desarrollo equivalente en niños/as con retraso).

5.2 Indicadores comportamentales en el agresor/a:

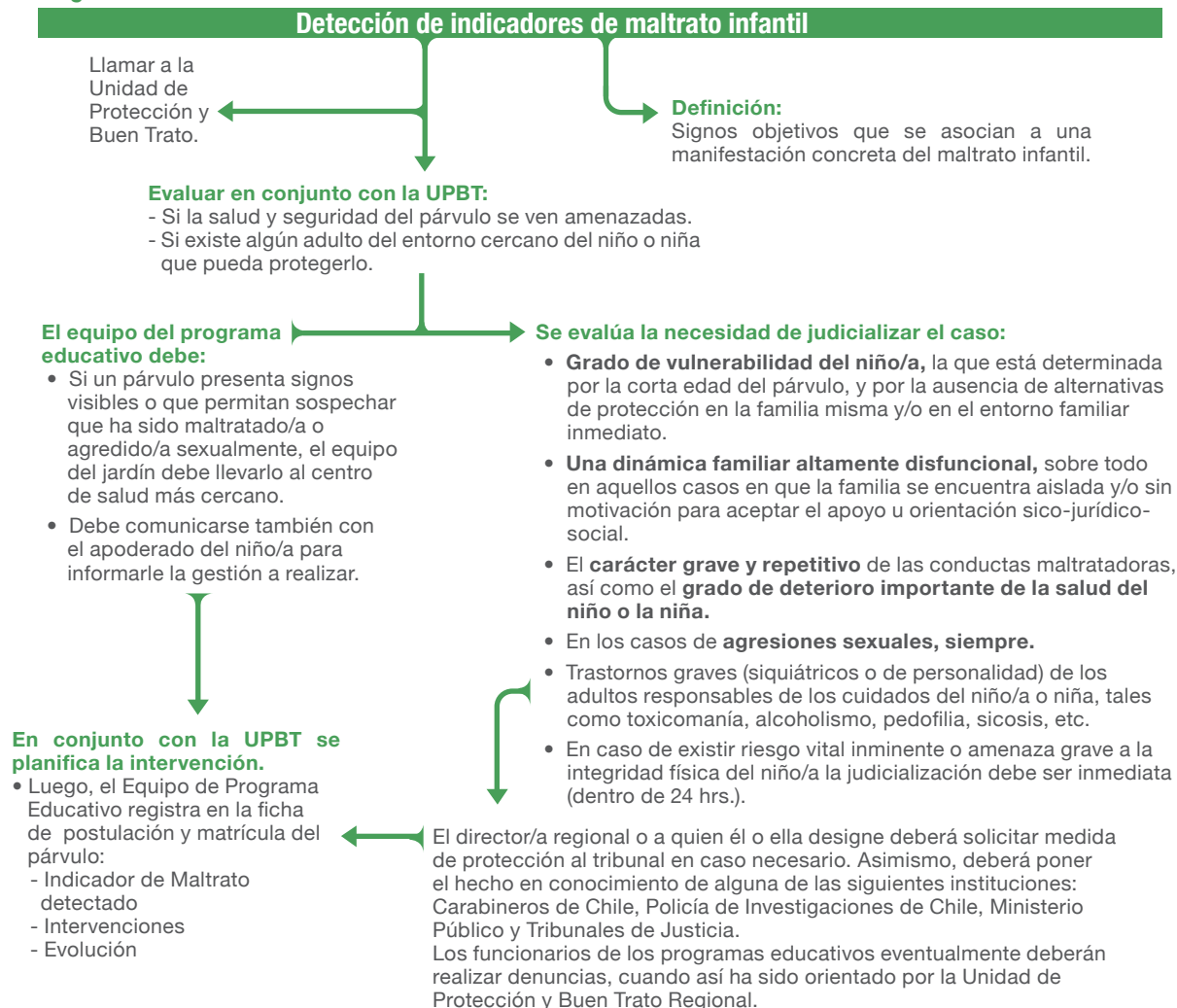
- Extremadamente protector/a o celoso/a del niño o niña.
- Alienta al niño/a a implicarse en actos sexuales o prostitución.
- Abuso de drogas o alcohol.
- Favorece al niño o niña con actitudes y regalos inapropiados.
- Familia aislada socialmente.

6. Abandono

Delegación total de los padres o tutores del cuidado del niño o niña en otras personas, con desaparición física y desentendimiento completo de la compañía y cuidado del niño o niña.



¿Qué hacer frente a la detección de indicadores de maltrato?



INTERVENCIONES EN CASOS DE MALTRATO O AGRESIÓN SEXUAL INFANTIL

¿Cómo dirigirse a los niños, niñas y sus familias?

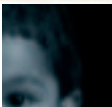
En la intervención en casos de maltrato y agresión sexual infantil surge una gran interrogante que suele ser de mucha angustia: ¿cómo debo abordar esta situación con la familia y con el párvulo?

Además, es fácil imaginar que nuestra intervención pueda ser interpretada de manera amenazante por parte de la familia, ya que supone una intromisión en su vida privada. Por ello, es probable que surjan algunas dificultades, que es necesario considerar al momento de planificar la intervención.

Que la familia:

- Niegue la existencia de un problema.
- Minimice la gravedad del maltrato o niegue que éste vaya a continuar.
- Intente desviar la atención hacia otros problemas.
- Reaccione con rabia (de manera negativa) hacia quien aborda con ellos la situación.

En este sentido, la actitud de quien hable con la familia por primera vez la situación de maltrato y/o agresión sexual infantil es de vital importancia, puesto que supone un primer eslabón para la posterior intervención de otros profesionales. Por ello, es importante crear una relación de confianza y apoyo con la familia, no juzgarla, sino transmitirle que estamos para ayudarlos en las situaciones que viven.



¿Quién hablará con el niño o niña y con su familia?

El momento de dirigirse a los apoderados que han actuado con negligencia en el cuidado de su hijo o hija, o al que le han causado un maltrato, supone un alto nivel de estrés para los funcionarios/as. Aunque es responsabilidad de todos y todas actuar ante esta situación, es importante valorar primero:

- Si el funcionario o funcionaria se siente capacitado/a para poder hablar con el niño o niña y con sus padres.
- Sopesar los pros y los contras de quien debe dialogar con ellos/as.

Así por ejemplo, la educadora de sala quien debe hablar con la familia podría sentirse amenazada y, por ello, alterar la relación entre ambos (familia - educadora) y perjudicar el proceso de aprendizaje del niño o niña.

Por ello, puede valorarse la posibilidad de que dicha comunicación la efectúe la directora del establecimiento y, de este modo, preservar el posterior trabajo de la sala del niño/a.

Asimismo, es importante tener en cuenta que existen profesionales especializados, como los psicólogos de la Unidad de Protección y Buen Trato que pueden hablar con el apoderado, lo que debe analizarse caso a caso de manera de planificar una intervención oportuna.

¿Con quién hablar?

En términos generales, una vez develada una situación de maltrato infantil, se debe hablar con el apoderado o apoderada.

Sin embargo, existen situaciones en que hablar con el apoderado/a puede ser muy complejo y difícil por lo que se debe buscar en la red inmediata del niño o niña a otro adulto que pueda hacerse cargo de su cuidado y protección y al cual pueda transmitírsele la necesidad de consultar o buscar ayuda en una instancia especializada.

En las siguientes situaciones se recomienda identificar a un adulto protector distinto del apoderado/a:

- Familias en que las necesidades del niño o niña son invisibles, siendo los cuidadores/as insensibles a ellas.
- En aquellos casos en que es el apoderado quien ha maltratado de manera grave al niño o niña, ocasionándole lesiones importantes.
- Cuando es el apoderado quien ha agredido sexualmente al niño o niña.
- Cuando se teme a que el adulto tome represalias contra el niño o niña, o bien, sea agresivo con el funcionario/a que ha hablado con él o ella.

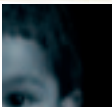
¿Cómo dirigirse al apoderado/a o adulto protector¹² identificado?

Lo primero es tratar a la familia con el mayor respeto posible, entendiendo que no se trata de delimitar entre víctimas y agresores/as, buenos y malos, sino que se debe ofrecer ayuda tanto al niño o niña como a su familia.

Esta idea, a priori sencilla, no es siempre fácilmente aplicable, puesto que el hecho de encontrarse ante una situación de maltrato favorece el enjuiciamiento de la situación. Se añade a ello la posición de “autoridad” y “competencia” que conlleva el ejercicio del rol profesional. Por ello, y como se comentaba anteriormente, es importante hacer revisión de las propias actitudes tanto personales como profesionales a la hora de abordar estas situaciones, de modo de facilitar el posicionamiento objetivo ante la familia y el niño o niña.

Cuando la familia reconoce alguna de sus dificultades, suele existir latente un deseo de cambio. De todos modos, el hecho de que la familia no pida ayuda no significa que sus miembros no sufran por la situación que viven y que no deseen modificarla.

12. Adulto de la red inmediata del niño o niña que pueda hacerse cargo de su cuidado y protección y con el cual el niño/a tenga afinidad.



¿Cómo hablar con el apoderado/a o adulto protector?

- Presentarse de manera honesta y comunicando el motivo de la conversación.
- A continuación, hablar de lo que se ha visto y sentido, del sufrimiento y perjuicio tanto para el niño o niña como para los padres, y de la necesidad de hacer algo para detener el maltrato.
- Mostrar interés por conocer cuál es su visión del problema. Escuchar sus explicaciones, sus quejas, sus preocupaciones e intentar comprenderlas, sin quitar importancia a los hechos y a las consecuencias que puedan resultar, tratando de ser empático/a.
- Transmitirles que al igual que ellos/as nuestro interés es atender y proteger a los niños y niñas, y que vamos a ayudarles en esta tarea.
- No tratar de probar el maltrato con acusaciones y evitar culpabilizarlos/as.
- No hacer de la conversación un interrogatorio.
- Explicar las acciones que se van a llevar a cabo.
- Se debe tratar de finalizar de la manera más positiva posible.

¿Cómo hablar a los niños y niñas?

Con frecuencia, los niños y niñas que han sido maltratados o agredidos sexualmente se sienten culpables y temen las consecuencias que esta nueva situación pueda tener para sus familiares. También sus sentimientos pueden ser confusos, sintiendo a la vez culpa y alivio por haber contado lo que les sucede.

Si el niño o niña espontáneamente relata alguna experiencia de agresión sexual o maltrato, lo más importante es ofrecerle un espacio de contención con un adulto confiable y dispuesto a escuchar. El objetivo no es indagar u obtener una comprensión acabada de los hechos sino acoger y apoyar al niño o niña.

- Es imprescindible hablar con el niño/a en la medida que sea él o ella quien haya revelado la situación. Si el párvulo no ha revelado la información, no debemos interrogarlo para obtener antecedentes.
- Si se hace necesario conversar con el niño o niña sobre lo sucedido, quien lo haga debe ser quien tenga más contacto o vinculación, generalmente a quien el niño/a le ha revelado la situación.
- Sentarse cerca de él o ella, no tras una mesa, pero respetando los límites que él/ella mismo/a marque.
- Crear con él o ella un ambiente de confianza, respeto y relajación, permitiendo que se exprese de la manera que le resulte más cómoda (pintando, jugando, hablando).
- Explicarle con un lenguaje cercano y accesible a su edad por qué y para qué queremos hablar con él o ella de este tema.
- Estar atento a sus gestos y miradas, ya que suelen ser una gran fuente de información.
- Asegurarle que se confía en él o ella.
- No se debe negar la posibilidad de que el hecho haya ocurrido, utilizando frases como “no puede ser”, “¿estás seguro/a?”, “¿no te lo estarás inventando?”
- Tranquilizarlo/a. Mostrarse positivo y transmitirle confianza en que las cosas irán bien.
- Mostrar empatía. Expresiones como “siento que esto te haya sucedido” pueden ser adecuadas.
- No pedirle que repita su historia frente a otras personas.
- Explicarle que no es el culpable de la agresión sexual o maltrato, utilizando frases como “tú no tienes la culpa de lo ocurrido”. Manifestarle también que no debe sentirse culpable por “acusar” a quien lo/a haya maltratado.
- No se le deben sugerir posibles respuestas.



- No atosigarle ni presionarle. Si no quiere hablar, respetar su decisión. No pedirle insistentemente una información que no está dispuesto a dar.
- Dar respuestas a sus dudas o interrogantes.

Nota:

No olvide que los niños y niñas no son capaces de inventar historias de agresión hacia ellos/as si es que no la han visto o vivido.

ALGUNAS DEFINICIONES DE LA INTERVENCIÓN LEGAL

Denuncia

Aviso oral o escrito ante la autoridad correspondiente que comunica el conocimiento que se tiene sobre un hecho que posee características de maltrato infantil y/o agresión de carácter sexual iniciándose un proceso legal. El denunciante no es parte del juicio y sólo informa los antecedentes al tribunal.

Demanda

Presentación de un hecho a través de un escrito judicial, con el cual se inicia un proceso legal. Quien lo presenta se hace parte en el juicio, es decir, se hace responsable de sus dichos y pretende aportar pruebas en el proceso.

Medida cautelar

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

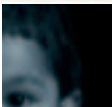
Medida de protección

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

¿Qué hacer si a favor de un párvulo del jardín infantil existe una medida cautelar, de protección o un régimen de relación directa y regular (visitas) de su padre o madre, regulado por resolución judicial?

1. En caso de que el padre, madre o apoderado informe de alguna de estas medidas, adjuntando una copia de la resolución judicial, se deberá:

- Solicitar mayores antecedentes que deben quedar registrados con fecha y firma del apoderado o quien proporciona la información.
- Solicitar fotocopia de la resolución judicial.
- Se deberá informar a la dirección regional y/o a la Unidad de Protección y Buen Trato Regional.
- Se deberá informar las medidas cautelares o de protección a favor del niño o niña a todo el personal del jardín, con el fin de comunicar las medidas que se deberán tomar al interior del establecimiento para colaborar en el cumplimiento de la resolución judicial.
- En el caso de recibir cualquier funcionario/a del jardín infantil hostigamientos, amenazas u otra forma de presión de parte de la persona que le afecte la medida cautelar, de protección o el régimen de relación directa y regular (visitas) respecto del niño o niña, se deberá solicitar el apoyo de Carabineros de Chile, exhibiéndole la resolución judicial ya señalada. Además, deberá informar de lo anterior a la Unidad de Protección y Buen Trato de la Dirección Regional.



2. En caso de que el padre, madre o apoderado informe de alguna de estas medidas, sin adjuntar una copia de la resolución judicial, se deberá:

- Se debe seguir el mismo procedimiento antes descrito, solicitando fotocopia de la resolución judicial con plazo no mayor de cinco días de corrido. Se le debe informar al apoderado que pasado ese plazo, sin fotocopia de la resolución no se dará cumplimiento a la misma.
- Cabe destacar, sin perjuicio de lo señalado en el punto anterior, que en caso que los padres vivan separados, a menos que exista un acuerdo contrario entre ambos o sentencia judicial que ordene lo contrario, el cuidado personal de los hijos por ley le corresponde a la madre. Por ende, en ese escenario corresponde que el jardín infantil entregue a la niña o niño a su madre, a menos que la misma expresamente haya autorizado en otro sentido.

3. Se informa por el padre, madre o apoderado la existencia de una medida cautelar o de protección que beneficie a un párvulo respecto de un funcionario del mismo jardín infantil.

En este caso se deberán tomar las siguientes medidas:

- El funcionario/a que tome conocimiento de la situación deberá informar de inmediato a la directora del jardín infantil.

A su vez, la directora deberá:

- Solicitar una fotocopia de la resolución judicial que decretó la medida cautelar o de protección.
- Informar a la dirección regional y/o a la Unidad de Protección y Buen Trato Regional.
- Con posterioridad a ello, se deberán seguir las instrucciones que emanen de la dirección regional.

DERIVACIÓN A LA RED

La complejidad y gravedad de los casos de maltrato infantil obligan a abordarlos desde un enfoque de redes, dado que ninguna persona por sí sola puede hacerse cargo de un problema de tal magnitud.

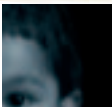
Una forma muy sencilla de entender lo que es una red, es comprenderla como una “malla dentro de la cual se busca la solución a un problema”. El trabajo en red, por lo tanto, es una estrategia vinculatoria de articulación e intercambio entre equipos y/o instituciones que deciden asociar voluntariamente sus esfuerzos, experiencias y conocimientos, para el logro de fines comunes¹³. El trabajo en red implica que cada una de las personas, instituciones, etc. debe hacer lo que puede desde el lugar en que se encuentra, con la especificidad que lo caracteriza.

Cabe señalar que muchas veces el maltrato infantil ocurre en familias que están aisladas, que mantienen un pobre contacto con la red comunitaria, lo que dificulta el acceso a ayuda especializada. Conectar a las familias con dichas instancias contribuye a disminuir el aislamiento que los caracteriza.

La tarea fundamental de red de ayuda en casos de maltrato infantil es proteger al niño o niña, velar por su seguridad y así contribuir por la restauración del derecho vulnerado. Los equipos de los programas educativos de la JUNJI, como parte de esta red pueden ser el nexo entre el niño o niña y las instituciones de protección y reparación.

Para hacer efectivo el trabajo en red, una de las tareas con que deberán contribuir los equipos de la JUNJI es la **derivación vincular**. Por derivación vincular se entiende el proceso en el cual una persona que está en contacto con alguien que vive un problema, la acoge para luego relacionarla con otros recursos de ayuda. Este primer contacto es fundamental para quien vive el problema, debiendo asegurarse que el procedimiento de derivación implementado sea eficiente, es decir, que la persona llegue al lugar que se le envió, que reciba la atención pertinente, etc.

¹³ N. Perone y O. Nirenberg, *El trabajo en red en el área de salud, en Informe encuentro latinoamericano de proyectos Kellog de Enfermería, Escuela de Enfermería Pontificia Universidad Católica de Chile, 1991.*



Para ello, la derivación debe ser clara, explicitando los objetivos de la misma. Se debe poner el foco en la preocupación que se tiene por el niño o niña y su familia, por la situación que están viviendo y la posibilidad concreta de ayuda que tendrá en el lugar al cual se deriva, especificando qué área del problema se podrá abordar (por ej: reparación, denuncia, apoyo jurídico, etc.).

Será importante tener a mano un listado territorial de instituciones de la comunidad, con sus respectivos ámbitos de competencia, a las cuales pudiera acudir el adulto con el niño/a. Idealmente debe estar identificada cada una de las instituciones con dirección, teléfono, persona de contacto. En este proceso deben participar no sólo los jardines y salas cuna, sino también los profesionales del equipo técnico territorial, especialmente los psicólogos de la Unidad de Protección y Buen Trato.

Será importante derivar a instituciones donde se crea que pueden ayudar al niño o niña y su familia. Idealmente debe establecerse un contacto previo, de manera de evaluar la posibilidad real que la institución tiene de ofrecer ayuda en ese momento (establecer contacto, ver si hay cupos, etc.).

Entregue por escrito los datos de la institución a la que está derivando, incluyendo el nombre de la persona concreta con la que el adulto puede hablar. Recuerde que el adulto puede estar impactado emocionalmente, por lo que puede olvidar la información si es entregada sólo oralmente.

Planteele al adulto el interés por conocer el resultado de la derivación. Con esto el adulto se siente apoyado y, a la vez, el jardín infantil y/o sala cuna se transforma en una entidad que puede hacer control social en pro del bienestar del niño o la niña.

En este proceso es muy importante considerar que los equipos de salas cuna y jardines infantiles no deben hacerse cargo del problema, sino sólo insistir en la necesidad de ayuda y/o protección para el niño o niña. La protección del párvulo no debe ser asumida individualmente. Por el contrario, es fundamental contactar a un adulto protector en la red inmediata del niño/a.

BIBLIOGRAFÍA

- A. M. Arón, ***Programa de educación para la no violencia***, Quebecor World Chile S.A., 2002.
- A. M. Arón, ***Violencia en la familia. Programa de intervención en red: la experiencia en San Bernardo***, Galdoc, 2001.
- Cillero, M., ***Los derechos del niño: de la proclamación a la protección efectiva***, en Justicia y Derechos del Niño, N°3, UNICEF.
- C. Moltedo & M. Miranda, ***Protegiendo los derechos de nuestros niños y niñas. Prevención del maltrato y el abuso sexual infantil en el espacio escolar. Manual de apoyo para profesores***, Fundación de la Familia y Ministerio de Justicia, 2004.
- ***Código Penal. República de Chile***, Edición Oficial, Editorial Jurídica de Chile, 2006.
- DSM – ***IV Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales***, Editorial Masson, S.A., 1995.
- ***Guía completa para la detección e intervención en situaciones de maltrato infantil desde el sistema de salud de Aragón***, Instituto Aragonés de Servicios Sociales, Departamento de Salud y Consumo, Asociación de Desarrollo Comunitario en Áreas de Aragón, Zaragoza, 2006.
- ***Guía práctica de los Juzgados de Familia***, www.minjusticia.cl.
- J. Barudy, ***Maltrato infantil. Ecología social: prevención y reparación***, Galdoc, 1999.
- N. Perone y O. Nirenberg, ***El trabajo en red en el área de salud***, en Informe Encuentro Latinoamericano de Proyectos Kellog de Enfermería, Escuela de Enfermería Pontificia Universidad Católica de Chile, 1991.
- R. Salgado, E. Chía, H. Fernández, J. Navarro, A. Valdés, ***Protocolo para la evaluación psicológica pericial de delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes***, LOM Ediciones, 2005.
- UNICEF. ***Tercer estudio de maltrato infantil***, 2006.

