



## INFORME N°2

**“ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE RUTA INTEGRADA PARA LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA LA DETECCIÓN, DENUNCIA, DERIVACIÓN Y RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA QUE AFECTAN A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES”**

febrero de 2022

## CONTENIDO

|                                                                                                                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN                                                                                                                                                                                                       | 5  |
| I. ANTECEDENTES                                                                                                                                                                                                    | 7  |
| 1. Contexto de la violencia hacia niños, niñas o adolescentes                                                                                                                                                      | 7  |
| 2. Marco normativo Regulación de la violencia ejercida contra niños, niñas y adolescentes.                                                                                                                         | 10 |
| 2.1 Normativa internacional en la materia.                                                                                                                                                                         | 10 |
| 1.1 Normativa nacional en materia de violencia contra niños, niñas y adolescentes                                                                                                                                  | 11 |
| II. METODOLOGÍA                                                                                                                                                                                                    | 13 |
| 1. Objetivos del estudio                                                                                                                                                                                           | 13 |
| 1.1 Objetivo General                                                                                                                                                                                               | 13 |
| 1.2 Objetivos específicos                                                                                                                                                                                          | 13 |
| 2. Producto asociado al Segundo Informe                                                                                                                                                                            | 13 |
| 3. Estrategia metodológica                                                                                                                                                                                         | 14 |
| 3.1 Sistematización de protocolos                                                                                                                                                                                  | 14 |
| 3.2. Análisis de protocolos.                                                                                                                                                                                       | 18 |
| 3.3 Entrevistas a expertos nacionales e internacionales                                                                                                                                                            | 19 |
| III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN VIGENTES                                                                                                                                                       | 22 |
| 1. Definición de protocolos de actuación.                                                                                                                                                                          | 22 |
| 2. Revisión de los protocolos internacionales y nacionales                                                                                                                                                         | 23 |
| 2.1 Ámbito Internacional                                                                                                                                                                                           | 23 |
| 2.2 Ámbito Nacional: Análisis de los protocolos vigentes Instituciones Públicas y organizaciones de la sociedad Civil.                                                                                             | 23 |
| 2.3 Clasificación: Primera revisión y selección de los protocolos para realizar análisis de contenido                                                                                                              | 25 |
| 2.4 Distinciones y características de protocolos de actuación.                                                                                                                                                     | 26 |
| 2.5 Protocolos de actuación: segunda revisión.                                                                                                                                                                     | 28 |
| Estándares de cumplimiento para protocolos de actuación.                                                                                                                                                           | 28 |
| 3. Análisis de contenidos de los protocolos de actuación.                                                                                                                                                          | 32 |
| III. MAPA INICIAL DE LOS PROTOCOLOS EXISTENTES Y SUS INTERACCIONES                                                                                                                                                 | 48 |
| IV. RUTA Y DESCRIPCION DE FASES PARA LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA LA DETECCIÓN, DENUNCIA, DERIVACIÓN Y RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA QUE AFECTAN A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  | 53 |
| 1. Descripción Ruta de Protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes                                 | 55 |
| 2. Descripción de las fases de la propuesta de Ruta de Protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes | 56 |
| 2.1 FASE 1: prevención de la violencia y promoción del buen trato                                                                                                                                                  | 56 |

|      |                                                                                                                                                                                        |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2  | FASE 2 Y FASE 3: develación, detección y sospecha y apoyo inicial                                                                                                                      | 57 |
| 2.3  | FASE 4: Denuncia / Proceso Judicial (Familia y Penal)                                                                                                                                  | 59 |
| 2.4  | FASE 5 Y FASE 6: evaluación, derivación, respuesta y reparación y seguimiento                                                                                                          | 61 |
| 3.   | Coordinador/ gestor de casos                                                                                                                                                           | 63 |
| 4.   | Mesa o reuniones interagencial/multiagencial de articulación y coordinación de servicios a niños, niñas y adolescentes que han sufrido violencia                                       | 64 |
| 4.1  | Fundamentos conceptuales                                                                                                                                                               | 64 |
| 4.2  | Funcionamiento                                                                                                                                                                         | 65 |
| 5.   | Rol de la sociedad civil en el proceso de aplicación de los protocolos de actuación.                                                                                                   | 66 |
| V.   | PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE LOS PROTOCOLOS PARA LA DETECCIÓN, DENUNCIA, DERIVACIÓN Y RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.                    | 68 |
| 1.   | Marco global de la propuesta de evaluación                                                                                                                                             | 68 |
| 2.   | Objetivos                                                                                                                                                                              | 68 |
| 3.   | Estándares de cumplimiento para protocolos de actuación                                                                                                                                | 69 |
| 4.   | Evaluación relativa al diseño de los protocolos de actuación.                                                                                                                          | 70 |
| 4.1  | Criterios                                                                                                                                                                              | 70 |
| 4.2  | Indicadores                                                                                                                                                                            | 71 |
| 5.   | Instrumentos de evaluación y seguimiento de protocolos para la detección, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes               | 73 |
| 5.1  | Antecedentes Generales del Protocolo de Actuación                                                                                                                                      | 73 |
| 5.2  | Evaluación de los componentes del diseño                                                                                                                                               | 74 |
| 5.3  | Seguimiento de la aplicación de los protocolos de actuación en materia de detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia a niños, niñas y adolescentes. | 77 |
| VII. | SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.                                                                                                                                                         | 78 |
| 1.   | Existencia de un sistema de protección integral a la niñez y adolescencia.                                                                                                             | 78 |
| 2.   | Los protocolos deben ir dirigidos a la protección integral del niño, niña y adolescente (protección, proceso de reparación y garantía a sus derechos vulnerados, etc.)                 | 78 |
| 3.   | Centrado en el bienestar del niño, niña y adolescente.                                                                                                                                 | 79 |
| 4.   | Intervención integral y consensuada                                                                                                                                                    | 79 |
| 5.   | Desjudicialización del sistema: protección administrativa.                                                                                                                             | 79 |
| 6.   | Mejorar las coordinaciones entre instituciones públicas y los organismos de la Sociedad Civil                                                                                          | 81 |
| 7.   | Adecuada coordinación entre protección y persecución del delito.                                                                                                                       | 82 |
| 8.   | Promoción y prevención como punto de partida de la actuación integral dirigida a los niños, niñas y adolescentes.                                                                      | 82 |
| 9.   | Lineamientos, instrumentos y procedimientos para la aplicación de los protocolos de actuación                                                                                          | 83 |
| 10.  | La importancia del territorio.                                                                                                                                                         | 84 |
| 11.  | Proceso de capacitación y formación permanente                                                                                                                                         | 84 |
| 12.  | Acompañamiento y asesoría técnica para la aplicación de los protocolos.                                                                                                                | 84 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----|
| 13.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Incorporación del enfoque de género e interculturalidad          | 85  |
| 14.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Metodologías inclusivas (incorporación de la discapacidad)       | 86  |
| 15.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Participación de los niños, niñas y adolescentes y sus familias. | 86  |
| VIII. BIBLIOGRAFÍA                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                  | 87  |
| IX. ANEXOS                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                  | 90  |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Anexo 1: GUION DE ENTREVISTAS                                    | 90  |
| Anexo 2: Instituciones Públicas y de la Sociedad Civil invitadas a participar del estudio de elaboración de ruta integrada para protocolos para la denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes. |                                                                  | 93  |
| Anexo 3: Matriz de registro de antecedentes e información de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes                                             |                                                                  | 95  |
| Anexo 4: Listado de Protocolos recibidos Instituciones Públicas y Organismos de la Sociedad Civil                                                                                                                                                                    |                                                                  | 96  |
| Anexo 5: Protocolos no seleccionados en revisión exploratoria de instituciones públicas y Organismos de la Sociedad Civil por materia                                                                                                                                |                                                                  | 107 |
| Anexo 6: Clasificación de protocolos según sus distinciones                                                                                                                                                                                                          |                                                                  | 112 |
| Anexo 7: Siglas de cada protocolo                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                  | 115 |
| Anexo 8: Asistencia a reuniones taller                                                                                                                                                                                                                               |                                                                  | 119 |
| Anexo 9: Aportes Institucionales                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                  | 125 |

## INTRODUCCIÓN

El documento que se presenta a continuación corresponde al producto 2 del estudio “Elaboración de una propuesta de ruta integrada para la aplicación de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes” licitado por la Subsecretaría de la Niñez dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

En el desarrollo del informe 2 se da cuenta de los productos comprometidos referidos a: a) la propuesta de ruta integrada para la aplicación de protocolos de actuación y descripción de instrucciones para la aplicación de protocolos, b) la descripción de la propuesta para la difusión<sup>1</sup> de protocolos para la detección, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, c) descripción de la propuesta para evaluar la implementación de los protocolos para la detección y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, d) registro de los comentarios y/o aportes que resulten del taller de validación y e) respaldos de información.

En el Capítulo I, de antecedentes, se da cuenta globalmente del contexto de la violencia, concepto de violencia hacia niños, niñas y adolescentes y el marco normativo a nivel internacional y nacional.

En el Capítulo II referido a la metodología, se dan a conocer los objetivos, productos asociados y la metodología específica empleada para el trabajo de sistematización y análisis de los protocolos de actuación, así como, para el trabajo colaborativo realizado junto con los representantes de las instituciones públicas como de los organismos de la sociedad civil.

Luego en el capítulo III, se da cuenta de los principales resultados de la sistematización de los protocolos de actuación considerando los recibidos de parte de las instituciones públicas y de los organismos de la sociedad civil que trabajan con niños, niñas y adolescentes. Se trabaja en los antecedentes generales, la clasificación y selección realizada a partir de la primera revisión correspondiente a la materia del estudio, las características y el análisis de contenidos de dichos protocolos de actuación.

En el Capítulo IV, se entrega un panorama del mapa inicial de los protocolos existentes y sus interacciones. Por otro lado, en el Capítulo V se desarrolla la ruta y descripción de fases para la aplicación de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes. Además, se describe específicamente en la propuesta el papel de un coordinador/gestor de casos, la mesa interagencial y el rol de la sociedad civil en el proceso de aplicación de los protocolos de actuación.

En el Capítulo VI se detalla la propuesta de evaluación de los protocolos para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio. Se añade la bibliografía y anexos relativo a: guía para las entrevistas nacionales e internacionales, listados de las Instituciones Públicas y de la Sociedad Civil invitadas a participar del estudio, listado de Protocolos recibidos Instituciones Públicas y Organismos de la Sociedad Civil, listado de protocolos no seleccionados

---

<sup>1</sup> Se presenta en documento aparte al Informe 2

instituciones públicas y Organismos de la Sociedad Civil por materia, listado de asistencia a reuniones taller y la sistematización de los aportes institucionales.

## I. ANTECEDENTES

### 1. Contexto de la violencia hacia niños, niñas o adolescentes

La violencia contra niños, niñas y adolescentes es un atentado a sus derechos más básicos consagrados a partir de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) – adoptada por Naciones Unidas el año 1989– en su artículo 19 exige a sus Estados parte adoptar “todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de sus padres, de un tutor o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”(ONU-CRC, 1989).

De igual manera, el Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas ha enfatizado la importancia del “Derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigo crueles o degradantes” (Unicef, 2006).

En América Latina y el Caribe los niños niñas y adolescentes están expuesto a la violencia urbana, como al abuso físico y sexual, la explotación y otras formas de violencia extrema. Miles de niños niñas y adolescentes en la región se encuentran vulnerables a ser víctimas de violencia en sus diversas manifestaciones, tanto en el espacio familiar -por sus padres o cuidadores-, en las escuelas, las instituciones de protección y en los espacios públicos; la vulnerabilidad va a depender de diversos factores como el sexo, la edad, el origen étnico, la raza, la discapacidad, la pobreza, la institucionalización, la falta de acceso a los servicios públicos, identidades de género, orientación sexual, etc. Dicha vulnerabilidad se agrava aún más en el contexto de migración, en la de la región decenas de miles de migrantes sufren mayores riesgos de violencia estigma y privación (CEPAL, 2020).

Durante la pandemia del coronavirus, (COVID-19) diversos factores han significado el aumento de la violencia contra niños niñas y adolescentes. Factores como las limitaciones de la actividad económica, que ha reducido los ingresos del grupo familiar, el cierre de las escuelas, las dificultades del acceso a los servicios de salud que han postergado la atención en los periodos de mayor demanda de programas como el control de niño sano, y el distanciamiento físico pueden incrementar la vulnerabilidad y exposición las niñas (Cepal 2020).

En Chile a partir de la década del 90, se han mejorado los registros sobre situaciones de violencia hacia niños, niñas y adolescentes, como también se han realizado diversos estudios que nos permiten aproximarnos a la magnitud y características de la violencia hacia niños, niñas y adolescentes en el contexto familiar, escolar, la violencia en el pololeo y violencia sexual, entre otras.

En la Encuesta Nacional de Victimización por Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales realizada en 2013, la que arrojó que el 71,5% de los niños, niñas y adolescentes encuestados indican que han sido víctimas de alguna forma de violencia en el contexto familiar a lo largo de su vida. También se señala que un 52,8% ha sido víctima de violencia física leve y un 25,4% de violencia física grave, mientras que tan solo un 15,9% afirma que no ha sido víctima de cualquier tipo de violencia en el contexto familiar (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2013). Cabe destacar que la no existencia de

datos más actualizados, también nos indica lo poco que se aborda la violencia hacia niños, niñas y adolescentes desde las políticas públicas.

Tanto la edad como el género aparecen fuertemente como factores de riesgo para los delitos sexuales. Entre los años 2016 y 2019, las víctimas de delitos sexuales menores de edad fluctuaban entre un 38,6 y 35,7%. En tanto por género, las mujeres representaban el 85% de las víctimas de delitos sexuales menores de edad en el año 2016, lo que se mantiene estable hasta el año 2019<sup>2</sup>.

En el contexto de la escuela, la violencia ha sido estudiada a través de la Encuesta Nacional de Violencia Escolar (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2014), y de las encuestas nacionales de prevención, agresión y acoso escolar, que se aplican en el contexto de la evaluación SIMCE. La encuesta ENVAE señala que el 23,1% de los estudiantes reportan haber sido agredidos verbalmente, mientras que el 20,2% señalan que fueron agredidos físicamente y el 20,1%, agredidos socialmente. Casi una décima parte (9,9%) de los y las entrevistados/as indican haber sido víctimas de todos los tipos de agresión.

También en la Encuesta del Instituto Nacional de la Juventud se encontró que el 9,0% de los y las jóvenes entre 15 y 19 años ha experimentado algún tipo de violencia en su relación de pareja. Entre los que señalan tener pareja actualmente, un 7,0% ha vivido violencia psicológica y un 3,7% violencia física (Instituto Nacional de la Juventud, 2019).

El año 2017 se realizó la “Primera Encuesta Nacional de Polivictimización en Niños, Niñas y Adolescentes” en nuestro país, con una muestra representativa a nivel nacional de 19.684 estudiantes que cursan entre 7° básico a tercero medio (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2017). Los resultados de este estudio señalan que, en Chile, un niño o niña “polivíctima” ha sufrido al menos 14 victimizaciones durante su vida y 9 victimizaciones o más en los últimos 12 meses. Los tipos de victimización más prevalentes son las causadas por exposición a la violencia en la comunidad (presenciar violencia, discriminación o ataques físicos) y las menos prevalentes son las de tipo sexual y la exposición a la violencia en contexto doméstico. Los indicadores de polivictimización anual son predictores de sintomatología depresiva y una baja de la autoestima, los niños y niñas polivictimizados son un grupo altamente vulnerable y que requiere de una perspectiva multisectorial y holística de intervención.

UNICEF Chile, ha dado a conocer recientemente los resultados del estudio “Violencia contra la niñez y adolescentes en Chile “Estudio de conocimientos actitudes y prácticas” (UNICEF 2021), con el fin de generar evidencia sobre los conocimientos, actitudes, prácticas (CAP) y normas sociales relacionadas con la violencia ejercida por cuidadores/as hacia niños, niñas y adolescentes en Chile. El estudio fue realizado por el Centro de Estudios de Justicia y Sociedad (CJS) y la Dirección de Estudios Sociales (DESUC) del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile encargado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) el año 2020-2021

Frente a la consulta si se consideraban las prácticas de crianza efectivas o no, en un listado que combinaba prácticas violentas y no violentas, casi la totalidad de los y las entrevistados estima efectivas las prácticas disciplinarias positivas, tales como felicitarlos por un buen trabajo o cuando se

---

<sup>2</sup> <http://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales/> . Estadísticas según sexo y edad de las víctimas y victimarios registrados en las denuncias recibidas por la policía. Se consideraron los delitos de violaciones, abuso sexuales y otros delitos sexuales.

portan bien (99%), explicarles cómo mejorar cuando han hecho algo mal (98%) y darles abrazos o besos cuando hacen algo bien (98%). Sin embargo, cerca de una cuarta parte de los encuestados manifiesta que ignorarlos (27%) y levantarles la voz o gritarles (24%) son también estrategias disciplinarias efectivas, mientras que solo un 5% incluye además en esta categoría el golpearlos, sacudirlos o zamarrearlos cuando se portan mal, amenazarlos con pegarles, dejar de quererlos o encerrarlos. Es decir 1 de cada 2 de las y los cuidadores reportaron exclusivamente a las prácticas disciplinarias positivas como estrategias efectivas (53%), mientras que poco menos de la mitad de las y los cuidadores consideran al menos una práctica violenta como efectiva (47%). Por su parte, en la Encuesta Longitudinal de Primera Infancia (ELPI) de 2017, el 62,5% de los casos reportan haber utilizado algún método violento de disciplina con niños o niñas de 5 años o más (agresión psicológica, castigos físicos u otros).

Junto a la información obtenida, para un mejor diseño de las políticas públicas, desde el Estado ha habido importantes avances legislativos<sup>3</sup> y programáticos.

Chile cuenta con una amplia oferta de programas y servicios que abordan la violencia hacia los niños, niñas y adolescentes, dichas estrategias, programas y acciones que actualmente desarrolla el Estado están en su gran mayoría descritas en el Plan de Acción Nacional de la Niñez 2018-2025.

En el resultado estratégico 14 del Plan Nacional de la Niñez, Fin a la Violencia contra los niños, niñas y adolescentes, se define como un aspecto fundamental para avanzar en la prevención y erradicación de la violencia, el fortalecimiento y la ampliación de la oferta a las distintas formas violencia contra los niños, niñas y adolescentes en los diversos ámbitos en que estos se desenvuelven (familiar, comunitario, escolar e institucional).

Dentro de las actividades señaladas en el Plan Nacional de la Niñez, se puede constatar que Chile cuenta a la fecha con un número importante de protocolos destinados a implementar los avances legislativos, sin embargo, no existe un seguimiento efectivo de la aplicación de estos protocolos, ni la coordinación entre los distintos ministerios que los implementan, lo que dificulta una respuesta integral, requisito indispensable para asegurar la efectividad de la intervención.

Por último cabe destacar como un desafío país el generar las condiciones para lograr la meta establecida en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS 2015-2030), contenidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en donde en el objetivo 5 se establece la Igualdad de género, indicando la necesidad de “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”, especificando en el punto 5.2 la meta de “Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación”. Por su parte, el objetivo 16 señala la urgencia de “Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas”, haciendo un llamado a la paz, justicia e instituciones sólidas. Dentro de las metas planteadas, se indica en el punto 16.1 “Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo” y en el 16.2 “Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños”.

---

<sup>3</sup> Ver punto 2 del presente Capítulo.

## 2. Marco normativo Regulación de la violencia ejercida contra niños, niñas y adolescentes.<sup>4</sup>

### 2.1 Normativa internacional en la materia.

La violencia contra niños, niñas y adolescentes es una situación inaceptable que no es posible defender ni matizar de modo alguno. Esta situación ha sido reconocida y declarada internacionalmente a partir de la perspectiva introducida formalmente en la Convención sobre Derechos del Niño, que concibe y presenta al niño, niña y adolescentes como sujeto de derecho, titular de derechos fundamentales. Y no solo, respecto de aquellos comunes a todas las personas, sino también, de los que derivan de su especial condición de persona en estado desarrollo y, en consecuencia, de la necesidad de contemplar medidas reforzadas para garantizar el ejercicio de los mismos.

A partir de dicha consideración, surge la necesidad de adoptar medidas concretas, legislativas, administrativas y de cualquier otra índole, para dar efectividad a los derechos reconocidos en ésta (artículo 4 CDN). Y precisamente, vinculado sistemática y estructuralmente, a los principios de la CDN, a saber, interés superior del niño, no discriminación, participación y ser escuchado y vida, supervivencia y desarrollo, la CDN contempla expresamente el derecho del niño a vivir una vida libre de violencia.

En efecto, el artículo 19 de la CDN dispone:

“1. Los Estados Parte adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

2. Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial”.

Vale la pena precisar, que el Comité de los Derechos del Niño ha considerado al artículo 19 de la CDN como la disposición básica en torno a la cual deben girar los debates y estrategias encaminados a combatir y eliminar todas las formas de violencia, en el contexto más amplio de la Convención, involucrando las distintas manifestaciones de la misma. Sin embargo, este derecho, se plasma y concreta a lo largo del resto del articulado, en distintas expresiones y contextos

Y en este mismo sentido, tal como se advierte del texto de la Observación General N° 13 de 2011

para un abordaje adecuado de la violencia contra niños, niñas y adolescentes es necesario considerar las distintas formas y escenarios en que ésta se expresa y puede tener lugar, pues atañe a todos los niños en todos los entornos e incluso provenir de los mismos niños. Además, es preciso considerar

---

<sup>4</sup> En el informe N° 1 hay una descripción de tallada de la Normativa internacional y nacional sobre el tema

que a menudo diversas formas de violencia se manifiestan simultáneamente y que si bien, tanto niños como niñas corren el riesgo de sufrir todas las formas de violencia, la violencia suele tener un componente de género (así, las niñas están más expuestas a sufrir violencia sexual en el hogar y los niños están más expuestos a sufrir violencia en el sistema de justicia penal).

Por último, se debe tener presente que los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el respeto de su dignidad, su integridad física y psicológica, así como la igual protección ante la ley y sus derechos, se reconocen aparte de la Convención de los Derechos del Niño, también en otros instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos.

### 1.1 Normativa nacional en materia de violencia contra niños, niñas y adolescentes

La normativa nacional chilena ha avanzado, especialmente durante los últimos años, en la protección de los niños, niñas y adolescentes, así como en el reconocimiento de sus derechos, entre ellos, el derecho a vivir una vida libre de violencia. Sin embargo, dista mucho de ser suficiente y efectiva.

La Constitución Política de la República de 1980, reconoce en su artículo 1 el deber del Estado de crear condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que la Constitución establece. Estableciendo en el artículo 5 posteriormente como límite al ejercicio de la soberanía, el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, debiendo respetar y promover tales derechos, garantizados por la Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. En consecuencia, establece la obligación del Estado de respetar y promover los derechos fundamentales de todas las personas, sin discriminación alguna (artículo 19 N° 2), entre los cuales están los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, no existe un reconocimiento constitucional específico de los derechos de éstos, considerando la necesidad reforzada de protección de los mismos.

Por otra parte, todavía no se encuentra vigente la ley de protección integral de garantías de derechos de los niños y niñas, que entregue el marco normativo base a partir del cual se construya un sistema que permita estructurar y proyectar una defensa apropiada de los mismos, así como medidas para una garantía efectiva de sus derechos.

No obstante, es posible afirmar que existe un avance normativo nacional, en la protección en concreto del derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir una vida libre de violencia. Destacan en este sentido, especialmente, las reformas introducidas a partir de las leyes 21.013 que tipifica como delito el maltrato corporal relevante contra niños, niñas y adolescentes, la Ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, la Ley N° 20.066, que sanciona civil y penalmente como violencia intrafamiliar a todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de los hijos menores de edad o de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del grupo familiar, La Ley N° 20.536, que sanciona el acoso escolar, La Ley N° 20.507, que tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas, considerando mayor sanción cuando la víctima es niños, niñas y adolescentes y la ley 21.160 que declara imprescriptibles los delitos sexuales cometidos contra menores de edad, entre otros.

Como se ha visto, la legislación chilena considera procedimientos concretos destinados a sancionar la violencia contra los niños, niñas y adolescentes. Especialmente tras las modificaciones introducidas por la ley 21.013, es posible afirmar que el maltrato contra niños, niñas y adolescentes no es

tolerable, aceptable o justificable bajo ningún punto de vista, marcando un paso significativo en relación a la garantía efectiva de sus derechos. Por otra parte, la ley 21.057 viene a modificar estructuralmente la forma con que el sistema procesal penal se relaciona con el NNA víctima o testigo de delitos graves, de manera de respetar y garantizar sus derechos.

Ahora bien, de todas formas, la forma con que la normativa nacional regula el tema se ha diseñado sobre la base de la experiencia de los procesos y caminos que se activan especialmente una vez que se haya producido la mencionada vulneración de derechos, o en ocasiones, cuando haya un riesgo cierto de sufrirla.

En efecto, de conformidad con el análisis normativo previo, aparecen dos rutas bien diferenciadas, pero al mismo tiempo complementarias.

Una de ellas, la denuncia que se debe hacer cuando se trate de hechos constitutivos de delito, a las Policías, Ministerio Público o directamente a Tribunales Penales, la otra, e independientemente de la denuncia de los hechos que constituyen delito ante el sistema de justicia penal, es activar los procedimientos que existen para otorgar medidas de protección ante, especialmente, la Judicatura de Familia. Ahora, además, a partir de la entrada en vigencia de la ley 21.057, los tribunales de garantía (es decir en sede penal) también pueden decretar medidas de protección para proteger a los niños víctimas de los delitos graves contemplados en esta ley, con las posteriores necesarias coordinaciones entre la judicatura de familia, penal y todos los demás involucrados. Ambos procedimientos son fundamentales y complementarios, y constituyen por lo demás las principales formas a través de las cuales la normativa chilena sanciona este tipo de actos de maltrato y/o evita que sigan sucediendo.

## II. METODOLOGÍA

### 1. Objetivos del estudio

#### 1.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta que permita integrar la diversidad de protocolos, circulares, instrumentos de denuncia y normativas técnicas vigentes (en adelante, “protocolos”) para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, con el fin de determinar espacios de mejora para avanzar en la protección efectiva de sus derechos.

#### 1.2 Objetivos específicos

1. Sistematizar los protocolos para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, que rijan a instituciones públicas y privadas, según un set de variables que permitan describirlos y comprenderlos de manera exhaustiva.
2. Desarrollar un mapa que permita contar con un panorama general de los protocolos para la detección, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, para instituciones públicas y privadas, y a partir de él analizar las interacciones que se producen entre ellos, así como los facilitadores y obstaculizadores para su implementación individual y coordinada.
3. Construir una propuesta de ruta integrada para la aplicación de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes, en base a la sistematización y mapeo realizados que incluya:
  - a) El desarrollo de una propuesta que permita orientar la aplicación de los protocolos con una mirada integrada, basada en el enfoque de derechos.
  - b) La elaboración de una propuesta para la difusión de los protocolos para los ejecutores de instituciones públicas y privadas.
  - c) El diseño de una propuesta para orientar la evaluación de la implementación de los protocolos, en particular, respecto a cómo resguardar que se cumplan sus objetivos.

### 2. Producto asociado al Segundo Informe

Según los términos de referencia, el producto comprometido para el segundo informe es el siguiente:

- Propuesta de ruta integrada para la aplicación de protocolos de actuación
- Descripción de la propuesta de instructivo para la aplicación de protocolos
- Descripción de la propuesta para la difusión de protocolos para la detección, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes.

- Descripción de la propuesta para evaluar la implementación de los protocolos para la detección y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes.
- Registro de los comentarios y/o aportes que resulten del taller de validación.
- Respaldos de información.

### 3. Estrategia metodológica

#### 3.1 Sistematización de protocolos

La sistematización de los protocolos que hoy están operativos constó de una primera etapa para la recolección de documentos para, luego realizar el análisis de los protocolos recibidos.

##### ***Recolección de documentos.***

En coordinación con la contraparte técnica se diseñó una estrategia para solicitar información sobre protocolos sobre violencia hacia niños, niñas o adolescentes tanto en instituciones públicas como organismos de la sociedad civil, en especial, ONG que se desempeñan en la red de protección especializada.

##### *Estrategia para las Instituciones públicas*

El equipo ejecutor propuso 21 instituciones públicas para ser incluidas en el proceso participativo, solicitándole sus protocolos. Este listado se vio complementado con información enviada por la contraparte técnica.

Los criterios para incluir a las instituciones correspondía a aquellas que, a) por la naturaleza de sus funciones, entran en contacto directo con niños, niñas o adolescentes b) las policías dada su función de recibir las denuncias y actuar en delitos infraganti, c) instituciones ligadas a la impartición de justicia, d) aquellas que realizan prestaciones directas de protección especializada o reparación de vulneraciones, e) aquellas cuya ocupación central han sido descrito en la literatura, como espacios que presentan condiciones apropiadas para la comisión de actos de violencia hacia niños, niñas o adolescentes (turismo, emergencias, etc.). Estos criterios no son exhaustivos ni excluyentes, pero permiten consolidar un listado relevante de instituciones que actúan o pueden ser incluidos en una ruta de actuación contra todo tipo de violencias hacia niños, niñas o adolescentes.

Las instituciones públicas que se contactaron fueron las siguientes:

- Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA)
- Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI)
- Subsecretaría de Educación
- Subsecretaría de Educación Parvularia
- Superintendencia de Educación
- Agencia de la Calidad de la Educación
- Subsecretaría de Derechos Humanos

- Centro de Atención Integral a Víctimas (CAVI)
- Subsecretaría de Prevención del Delito
- Carabineros de Chile
- Policía de Investigaciones de Chile (PDI)
- Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS)
- Subsecretaría de Servicios Sociales
- Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)
- Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)
- Subsecretaría de Salud Pública
- Subsecretaría de Redes Asistenciales
- Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género
- Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
- Subsecretaría del Trabajo
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez
- Servicio Nacional de Menores (SENAME)
- Servicio Médico Legal (SML)
- Fundación Integra
- Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)
- Subsecretaría de la Niñez/ Chile Crece Contigo
- Subsecretaría de la Niñez / Oficina Local de la Niñez
- Ministerio Público/ División Atención a Víctimas y Testigos
- Poder Judicial / Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal

Después de diversas estrategias para persuadir a las instituciones públicas, se logró la participación de la mayoría de ellas. En algunas de las instituciones se recibió información de más de una unidad y/o división de la misma, por ejemplo, desde MINSAL la respuesta llegó desde ambas subsecretarías – Salud Pública y Redes asistenciales – del Departamento de Ciclo Vital y de SAMU Metropolitano.

#### Estrategia para la incorporación de organismos privados

En cuanto al acercamiento con instituciones de la sociedad civil, se propuso un total de 14 instituciones<sup>5</sup> que, en sus líneas de acción, se relacionan con la prevención, detección, denuncia, derivación y/o reparación de vulneraciones de derechos de niños, niñas o adolescentes. Este listado fue enviado a la contraparte técnica para su validación.

*Tabla 1: Organismos de la sociedad civil incluidos*

| INSTITUCIÓN                     | Líneas de Acción                                                                                                    | Descripción                                                                                                  |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Amparo y Justicia Fundación. | Entrega apoyo legal, psicológico y social a familias que han sufrido la pérdida de un hijo/a producto de violación. | Prevenir la victimización secundaria que afecta a los niños, niñas y adolescentes desde el sistema judicial. |

<sup>5</sup> El único cambio del listado enviado fue modificar la invitación al Núcleo interdisciplinario de infancias de la Facultad de Ciencias Sociales, U. de Chile, por la Red de Universidades Por la Infancia (RUPI) para ampliar el alcance en el ámbito académico.

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Ciclos consultores.                                | Entidad de formación especializada en temáticas de infancia y familia, con énfasis en Violencia y Abuso Sexual. Implementan asesorías a municipios, instituciones y realizan procesos de capacitación y vocerías comunicacionales en diferentes instituciones.                                    | Acompañamiento a equipos que trabajan con la niñez y la adolescencia, Asesorías a instituciones, municipios.                                                                                                                                                                                       |
| 3. Fundación Tierra de Esperanza                      | Trabaja área de protección y justicia juvenil. Área de protección trabaja con NN que han sido víctimas de vulneraciones.                                                                                                                                                                          | Se trabaja la prevención de la violencia en los programas de intervención.                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. Fundación ciudad del Niño                          | Está presente en 10 regiones del país, ejecuta más de 100 proyectos en las líneas de protección, Responsabilidad Penal Adolescente y prevención. También en trabajo infantil. Cobertura aproximada de 16.000 niños y sus familias.                                                                | Investigación sobre características de los niños que ingresan a los programas Centro de prevención de la violencia en Conchalí.                                                                                                                                                                    |
| 5. OPCION.                                            | Está presente en todo el país. En el área de protección tiene programas ambulatorios de diagnóstico, atención especializada, explotación sexual, de prevención, de atención en maltrato. Posee un centro de estudios de la Niñez.                                                                 | Un 55% de los ingresos en los programas tienen como causal diferentes manifestaciones de violencia. Se trabaja con micro grupos de niños y padres en abuso sexual y maltrato grave. Reciben supervisión clínica y supervisión jurídica. Publicaciones y estudios sobre violencia.                  |
| 6. PAICABI                                            | Trabaja en promoción y defensa de los derechos de la infancia. Actualmente tiene 22 programas de atención en tres regiones del país. Las líneas de trabajo son: Intervención especializada, intervención promocional, generación del conocimiento y arte, cultura y comunicación social.          | Se atienden 2.400 niños que son víctimas de maltrato. Se trabaja en programas de comercio y explotación sexual y hace 12 años con niños y adolescentes que cometen prácticas abusivas con otros niños. Trabajan en 12 países de la región. Tienen un centro de estudios. Publicación de 12 libros. |
| 7. Raíces. Corporación ONG Raíces.                    | Corporación dedicada a la promoción y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes y mujeres. 5 líneas de acción, investigación, incidencia política, sensibilización en comercio y explotación sexual, reparación de daño psicosocial y comunicación. Trabajo con trata.           | Investigación. Caracterización de los niños y niñas víctimas de explotación sexual. Centros de atención destinados al trabajo con víctimas de abuso sexual.                                                                                                                                        |
| 8. Red Chilena Contra la Violencia hacia las mujeres. | Se forma el año 2007, actuación de colectivos, organizaciones sociales que desde 1990 trabajan para erradicar la violencia contra mujeres y niñas. Realiza acciones de denuncia, campañas, estudios y otras intervenciones públicas. Desarrolla desde 2007 la campaña "Cuidado el Machismo Mata". | Instancia con presencia en las 15 regiones del país. Fortalecimiento de las organizaciones de mujeres. Estudios. Femicidio y filicidio culposos. Investigación y sensibilización sobre el sexismo en la escuela.                                                                                   |
| 9. Aldeas SOS Chile                                   | Forman parte de la alianza internacional para erradicar la violencia contra los niños y niñas. Línea de prevención de violencia Estudios.                                                                                                                                                         | 4 programas de fortalecimiento familiar. Protocolos de convivencia y buen trato. Estudios de pautas de crianza. Análisis de encuestas en relación a pautas de crianza.                                                                                                                             |
| 10. World Visión                                      | Enfoque preventivo de la violencia. Trabaja las estrategias con INSPIRE. Violencia en la educación.                                                                                                                                                                                               | Contribuir a la seguridad de los entornos donde los niños reciben más violencia.                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                          | 3 zonas del país donde se trabaja con modelo urbano contra la violencia.                                                                                                                                                                                                                  | Campañas para sensibilizar y desnaturalizar la violencia.                                                                                                               |
| 11. Protectora de la infancia.                                                           | Presencia en nueve regiones del país. Poseen 5 colegios, 9 jardines infantiles, y 40 programas sociales, entre ellos los PPF, PRM, programas de adopción, de familias de acogida y hogares rurales. Lo más relevante de atención es la negligencia y la violencia en el espacio familiar. | Atención en los PPF de protección que abarca todos los niveles socio económicos.                                                                                        |
| 12. Fundación Mi Casa.                                                                   | Programas en todo el país. Atención en la línea PPF, en PIE, en familias de acogida, DAM y PRM, solo tiene 3 residencias.                                                                                                                                                                 | Relevancia de la línea de prevención del maltrato y la violencia. Dos programas que se trabajan con SernamEG, casas de acogida con víctimas de violencia intrafamiliar. |
| 13. Hogar de Cristo.                                                                     | 40 jardines infantiles y salas cunas. 2 residencias piloto que se están monitoreando. 7 programas de consumo problemático. 25 colegios vulnerables se trabajan en prevención del consumo.                                                                                                 | Escuela de formación. Módulos de formación y capacitación desde la perspectiva de derechos.                                                                             |
| 14. Red de Universidades por la Infancia <a href="https://rupi.cl/">https://rupi.cl/</a> | Propuestas Académicas en diferentes líneas de acción de investigación, capacitación y propuestas dirigidas a los niños, niñas y adolescentes                                                                                                                                              | Red de Universidades que trabajan en investigación e incidencia por la infancia                                                                                         |

La estrategia para su inclusión fue el envío de cartas desde el equipo ejecutor, utilizando contactos propios de las consultoras. De ellas, se recibió respuesta de 9, recepcionando documentos de 3 de ellas. Las respuestas de las organizaciones de la sociedad civil y tipo de documentos recibidos se detalla a continuación:

*Tabla 2: Organismos de la sociedad civil y documentos enviados*

| Organismo de la Sociedad Civil                                                                                           | Estado de respuesta                                                                                                          | Tipo de documentos                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Hogar de Cristo                                                                                                          | Respuesta y recepción de documentos                                                                                          | Protocolos                                     |
| Aldeas S.O.S                                                                                                             | Respuesta y recepción de documentos                                                                                          | Protocolo de denuncia, guía para la derivación |
| ONG Paicabí                                                                                                              | Respuesta y recepción de documentos                                                                                          | Guías técnicas, lineamientos y protocolos      |
| Fundación Amparo y Justicia                                                                                              | Responde positivamente para participación en talleres. Sobre protocolos, señalan utilizar las circulares emitidas por SENAME |                                                |
| Tierra Esperanza<br>RUPi<br>Fundación Mi Casa<br>World Vision<br>ONG Raíces                                              | Responden que participarán en talleres. No informan de protocolos propios                                                    |                                                |
| Protectora de la infancia<br>Red Chilena Contra la Violencia hacia las mujeres.<br>Ciudad del Niño<br>Ciclos Consultores | No se obtuvo respuesta, pese a los varios intentos por comunicarnos con ellos.                                               |                                                |

### Protocolos internacionales

En la propuesta realizada, se incluía inicialmente la búsqueda de protocolos existentes en España, Canadá, Reino Unido, Colombia, Argentina y Uruguay. Sin embargo, para enriquecer el análisis, esta se modificó en algunos aspectos: en primer lugar, se incorporó la experiencia de Barnahus, que surge desde las entrevistas realizadas y la búsqueda bibliográfica<sup>6</sup>, modelo de atención a niños y niñas víctimas de violencias, implementado en diferentes países europeos y Estados Unidos.

Se incorporó Reino Unido y Canadá, considerando que la OCDE (2013) destaca a ambos países por sus bajas tasas de mortalidad infantil, por la legislación que prohíbe el maltrato y la oferta de protección alternativa de cuidado a las familias. En el caso de Bienestar Infantil en países ricos (Unicef 2013) Reino Unido está en el ranking 16 y Canadá en el 17. En el indicador de protección del Kids Right Report del año 2021 Canadá se ubica en lugar 27 (09.79) y Reino Unido en el lugar 33 (09.75).

Por otra parte, España ocupa el puesto 21 en la clasificación global de los 41 países de la OCDE en materia de bienestar infantil. España tiene entre sus objetivos de desarrollo sostenible (ODS) el compromiso de garantizar el bienestar de la infancia para cumplir la Agenda 2030, y hacer realidad los ODS es una apuesta por un modelo social y político que pone en el centro a los niños, en especial a los más vulnerables y en lo específico, se plantea como meta reducir significativamente todas las formas de violencia, así como “poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños”. Dentro de España, nos enfocaremos en el modelo utilizado en el País Vasco.

Mientras que, de los países vecinos, se decide incorporar a Ecuador en reemplazo de Colombia debido a las similitudes del sistema de protección a la niñez a nuestra realidad. Uruguay se mantiene debido a que tiene una ley de protección integral, un ente rector de las políticas de infancia que coordina la actuación de los diferentes ministerios y servicios y una sociedad civil con un protagonismo importante en la intervención en violencia contra niños, niñas y adolescentes y monitoreo. Argentina, por su parte, fue descartado pues, al ser federal su administración política difiere en aspectos relevantes en cuanto a autonomía y alcance territorial de las instituciones, directrices no unificadas a nivel nacional, etc.

### 3.2. Análisis de protocolos.

El análisis de los protocolos se realizó a partir de una rigurosa sistematización de cada documento recibido, ingresando a una matriz los contenidos centrales de cada uno. Esta matriz permite tener una mirada integral no solo de los contenidos, sino que de las instituciones que son aludidas en cada protocolo -elemento básico para la conformación de una ruta de actuación conjunta- los/as actores involucrados (profesores, profesionales de la salud, fiscales, policías, etc.), tiempos considerados, entre otros. Además, permite identificar los vacíos de información y las diferentes formas en que las

---

<sup>6</sup> La búsqueda en base de datos bibliográficas se realizó en las plataformas scopus, ISI, EBSCO, entre otras. Se utilizaron las palabras claves “protection child”, “services care”, “child abuse” “complaint child abuse” “barnahus”, entre otras.

instituciones públicas o privadas, están comprendiendo su función en la ruta de acción conjunta contra las violencias hacia niños, niñas o adolescentes<sup>7</sup>.

Para una adecuada clasificación y selección de protocolos, el equipo ejecutor se dio a la tarea de determinar los elementos fundamentales que debe considerar un protocolo de actuación y, en base a ellos, analizar aquellos que cumplieran con los requisitos.

Se identificaron cinco estándares que debiese cumplir un protocolo para ser considerado como tal. Estos estándares refieren a: a) estar sustentado en un marco jurídico, b) contar con orientaciones específicas para alguna de las fases de actuación (detección, denuncia, derivación o respuesta), c) señalar instrumentos que se deben utilizar, d) propuesta de articulación interinstitucional y e) establecer flujos para fijar responsabilidades institucionales. Estos estándares serán explicados con detención más adelante.

En resumen, los pasos para el análisis fueron:

*Tabla 3: Análisis de protocolos*

| Pasos del análisis               |                                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Clasificación / Selección</b> | (primera exploración y revisión)                    | <p>Revisión de la materia establecida por los objetivos de la presente consultoría relacionada con abordaje de situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes. El resultado de esta revisión permite la selección de aquellos protocolos que serán analizados (por contenido y estándares)</p> <p>Una vez que se realiza la selección, todos los protocolos serán revisados de acuerdo a los estándares y análisis de contenido.</p> |
| <b>Análisis de contenido</b>     | 1. Revisión de estándares de protocolos. (revisión) | <p>Revisión en el marco de estándares que deberían cumplir los protocolos de actuación.</p> <p>Los instrumentos son analizados en el marco de la existencia de factores o componentes fundamentales definidos<sup>8</sup> donde se determinan el nivel de cumplimiento de dichos estándares.</p>                                                                                                                                                             |
|                                  | 2. Análisis de contenido. (revisión)                | <p>Con los protocolos seleccionados en la primera exploración y revisión, se realiza el análisis de los contenidos, de acuerdo con las dimensiones definidas para tal efecto.</p> <p>Se construye matriz para realizar análisis.</p>                                                                                                                                                                                                                         |

### 3.3 Entrevistas a expertos nacionales e internacionales

Las entrevistas en profundidad a expertos tienen por objetivo conocer su experiencia y cercanía con algún protocolo de actuación frente a la violencia contra niños, niñas y adolescentes.

Inicialmente, se sugerían 9 nombres de expertos nacionales e internacionales para ser entrevistados, pero a medida que avanzó la investigación se amplió a 10 entrevistas nacionales individuales, 2 entrevistas grupales y 3 entrevistas internacionales. Las entrevistas realizadas son las siguientes:

<sup>7</sup> La matriz de sistematización se adjunta como archivo independiente al presente informe.

<sup>8</sup> Los pasos para la selección se relatan en el punto IV.3 del presente informe.

Tabla 4: Entrevistas realizadas

| ENTREVISTAS NACIONALES. INDIVIDUALES                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INSTITUCIÓN                                                                                              | NOMBRE ENTREVISTADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | EXPERIENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Programa De Protección Especializada En Explotación Sexual Comercial Infantil Y Adolescente - Los Ríos   | Sebastián Zegers (entrevista exploratoria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Trabajador social, su expertiz se basa en la Intervención directa y coordinación de redes a nivel local y comunitario. Experiencia en el abordaje individual, familiar y comunitario frente a situaciones de explotación sexual infantil.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Programa De Protección Especializada En Explotación Sexual Comercial Infantil Y Adolescente - Valparaíso | Blanca Kawanabe (entrevista exploratoria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Trabajadora social, directora de Centro de protección especializada dirigido a la protección de vulneración de derechos en el ámbito de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Además, maneja y coordina redes a nivel local y comunitario.                                                                                                                                                                                                                               |
| Programas De Intervención Integral Especializada (PIE) -Chañaral                                         | Fabiola Gallardo (entrevista exploratoria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Trabajadora social, amplio conocimiento de intervención directa con niños, niñas y adolescentes, así como, de las redes locales y comunitarias para el abordaje de situaciones de explotación sexual infantil.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Programa De Protección Especializada En Maltrato Y Abuso Sexual Grave (PRM)                              | Miguel Urrutia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Psicólogo con amplia experiencia en intervención psicoterapéuticas con niños, niñas y adolescentes de alta complejidad y con grave vulneración de derechos. Además, de intervención de casos complejos en dinámicas de abuso sexual y maltrato infantil grave. Su trabajo en la red de SENAME le ha permitido mayor conocimiento de la aplicación, implementación y diseño a nivel local de acciones para el abordaje en red de situaciones de violencia con niños, niñas y adolescentes |
| Tribunal de Medidas Cautelares de Santiago                                                               | Gina Rosende                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Consejera Técnica con amplio conocimiento de la red de trabajo y medidas de protección a niños, niñas y adolescentes que sufren situaciones de violencia. Se encuentra a cargo de las medidas cautelares                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) V Región                                      | Paula Farfán                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Trabajadora Social, experta en atención a víctimas y testigos relacionados con situaciones de violencia, por otra parte, conocedora de la red interinstitucional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ministerio de Salud – Unicef                                                                             | Patricia Narváez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Enfermera y matrona. Coordinó el grupo de trabajo de la guía clínica de Atención de niños, niñas y adolescentes menores de 15 años víctimas de abuso sexual (UNICEF- MINSAL 2011)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Poder Judicial                                                                                           | Felipe Pulgar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Abogado, Juez titular del Juzgado de Familia de Viña del Mar y relator interino de la Corte Suprema. Además, es asesor del ministro encargado de temas de Familia e infancia del máximo tribunal, Mario Carroza.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Universidad de Chile                                                                                     | Isabel Salinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Psicóloga, Magíster en psicología clínica, Coordinadora núcleo de Estudios Interdisciplinarios de FACSO – Universidad de Chile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Poder Judicial                                                                                           | Nora Rosati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | abogada, coordinadora general del Equipo de Implementación de la Ley N° 21.057, Entrevista Video Grabada dependiente del Poder Judicial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ENTREVISTAS NACIONALES. GRUPALES                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ministerio Público                                                                                       | Erika Maira, abogada y gerenta de la División de Atención a Víctimas y Testigos Fiscalía Nacional.<br>Catalina Duque, abogada, profesional División de Atención a Víctimas y Testigos Fiscalía Nacional.                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ministerio de Salud                                                                                      | Teresa Soto Castillo, Profesional Departamento de Derechos Humanos y Género, Gabinete del ministro de Salud.<br>Verónica Véliz Rojas, profesional asesora de Salud Mental, Departamento de Gestión de los Cuidados DIVAP / División de Atención Primaria Subsecretaría de Redes Asistenciales –<br>Juan Alejandro Gallegos, Departamento Ciclo Vital. División de Prevención y Control de Enfermedad |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| ENTREVISTAS INTERNACIONALES |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Universidad del País Vasco  | María Ignacia Arruabarrena | Psicóloga. Profesora de Facultad de Psicología. Universidad del País Vasco, con amplia experiencia en la implementación de modelos y sistemas de protección y de evaluación de derechos de niños, niñas y adolescentes. Sistema Balora y Barnahus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Reino Unido                 | Stuart Allardyce           | Trabajador social, primer director de la Fundación Lucy Faithfull ¡Detenlo ahora! Reino Unido e Irlanda. Vicepresidente de NOTA Reino Unido e Irlanda (Organización Nacional para el Tratamiento del Abuso) e investigador honorario de la Universidad de Strathclyde. Su expertiz está relacionada al trabajo la prevención del abuso y la explotación sexual infantil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Uruguay                     | Fernanda Caballero Sadi    | Licenciada en psicología quien desde el año 2000 trabaja en la organización Gurises Unidos, desempeñándose como profesional en diferentes proyectos y programas dirigidos a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social a nivel nacional y regional. Dichos programas y proyectos desarrollan acciones de Incidencia, Investigación y Atención Directa a los niños, niñas, adolescentes, sus familias y comunidades. Coordinadora de Área Centro - Cordón de Gurises Unidos, siendo responsable de la ejecución técnica y política de diversos proyectos vinculados a diferentes temáticas entre las que se destacan: niños, niñas y adolescentes en situación de calle y calle extrema, maternidad adolescente y explotación sexual comercial. |

### III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN VIGENTES

#### 1. Definición de protocolos de actuación.

La legislación vigente respecto de una determinada materia, la regula en términos generales, atribuyendo determinados efectos jurídicos a ciertos hechos, entregando lineamientos y directrices generales al respecto. De ahí que sea fundamental recoger y plasmar en términos prácticos lo allí señalado, estandarizando procesos y formas para hacerlo efectivo. Por lo tanto, junto a un diseño normativo, se requiere contar también con un diseño operativo concreto que de aplicación a la mencionada normativa conforme las estructuras, principios y estándares establecidos en la ley.

Es así que se elaboran los Protocolos siendo los *instrumentos que se adoptan para operativizar la regulación existente respecto de un tema en particular, por lo que estos documentos deben respetar, proteger y garantizar los derechos reconocidos en la normativa en vigor.*

Los protocolos pueden ser definidos como instrucciones sobre manejo operativo de problemas (Ministerio de Salud: s.f.) o como documentos escritos que sirven para ordenar o desarrollar actividades (Hernandez:2007), cuyo propósito es gestionar riesgos y entregar respuestas pertinentes y coordinadas (Explora:2018).

Desde este punto de vista, los protocolos son instrumentos que coordinan las respuestas frente a situaciones de violencia contra niñas, niños y jóvenes. Según la literatura revisada, los protocolos articulan el Marco Político legal sobre todo en tradiciones en que políticas sociales y legislaciones son autónomos como es el caso Chileno (Alcock:2005; Martín: 2012), articulando la operacionalización de un marco legal que indica los propósitos y las maneras de actuar en situaciones de violencia (Cerezo:2019), las guías de respuesta intersectorial alineados con las políticas de protección y que detallan los pasos esenciales para la materialización de las redes de atención y protección social en violencia (Goicolea: 2014; Bezerra: 2020), traducándose en lineamientos de acción, cuya cualidad estaría dada por la generación de estándares de acción que permite evaluar las prácticas de acción en violencia contra niñas, niños y jóvenes (Zerbo et al.:2018).

Considerando las razones señaladas, es necesario revisar los protocolos ya existentes sobre la materia, para finalmente proponer una forma de regular de manera adecuada, y conforme a los estándares vigentes, el abordaje de la violencia contra niños, niñas y adolescentes. En lo que sigue se describe de manera detallada el análisis de los documentos protocolos de actuación. A continuación, se entrega una síntesis de la revisión de los protocolos internacionales y se incorpora a la revisión de los protocolos nacionales el análisis de contenidos de aquellos protocolos recepcionados después del 15 de octubre. El análisis en profundidad se realiza de acuerdo a los criterios definidos y contenidos en la matriz que se encuentra en el anexo 3.

## 2. Revisión de los protocolos internacionales y nacionales

### 2.1 Ámbito Internacional

Como ya se mencionó en el Informe 1, se revisaron 6 modelos o experiencias internacionales, el modelo Barnahus, los protocolos existentes en España, Canadá, Reino Unido, Ecuador, y Uruguay.<sup>9</sup> El propósito de este apartado es identificar modelos o experiencias internacionales de protocolos y rutas de atención en situaciones de violencia contra niñas, niños y jóvenes, que puedan entregar lineamientos o estándares para la realización de la propuesta nacional. En términos comparativos, los protocolos surgen como procesos de discusión basados en la evidencia disponible y de la reflexión de paneles de especialistas (Bezerra:2020).

Algunos puntos significativos de los protocolos revisados y que podrían orientar el análisis a nivel local son:

- Todos los protocolos están contenidos en un sistema nacional y/o regional de protección de la niñez que da contexto institucional a las rutas de atención en violencia, ya sea dependiente de una autoridad o agencia específica del Estado.
- En todos los casos se reconoce la adhesión al derecho internacional (CDN y protocolos) y el desarrollo de legislación nacional y/o regional que contiene tanto definiciones como mecanismos de aseguramiento de servicios y justicia relacionados con hechos de violencia. Si bien es cierto existen distintos modelos del marco político legal (tradición anglosajona, tradición latinoamericana) se visualiza un nivel positivo de articulación entre estos dos niveles.
- Los protocolos revisados permiten identificar los fenómenos sobre los cuales trata, realizando definiciones y distinciones, incluyen acciones frente a la detección y develación, establecen mecanismos de denuncias, indican ejes de evaluación (riesgo, necesidades, bienestar), rutas de atención junto a mecanismos de derivación y oferta de atención en los distintos ámbitos. En general presentan esquemas de flujo en distintas situaciones e instrumental asociado (indicadores, fichas, sistemas de registros).

En general las rutas de atención y los protocolos consideran de manera relevante el nivel local, la dimensión territorial y la articulación desde la noción de multiagencia.

### 2.2 Ámbito Nacional: Análisis de los protocolos vigentes Instituciones Públicas y organizaciones de la sociedad Civil.

#### Antecedentes generales de los protocolos de actuación a nivel nacional

A 29 instituciones públicas y 14 organismos de la sociedad civil se les solicitaron protocolos vigentes donde se podían incluir circulares, instructivos, resoluciones, oficios, instrumentos de denuncia y normativas técnicas con materias referidas a la detección, denuncia, derivación o respuesta frente a

---

<sup>9</sup> La búsqueda en base de datos bibliográficas se realizó en las plataformas scopus, ISI, EBSCO, entre otras. Se utilizaron las palabras claves “protection child”, “services care”, “child abuse” “complaint child abuse” “barnahus”, entre otras.

situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes. Estos instrumentos nos permitieron desarrollar la sistematización y posterior análisis de los mismos en mérito de los objetivos del estudio. Se adjunta cuadro con las instituciones públicas y de la sociedad civil a las cuales se les solicita información (ver Anexo N°2)

. Fueron recibidos protocolos de actuación de las siguientes instituciones:

*Tabla 5: Instituciones de las que se recibieron protocolos de actuación*

| Instituciones públicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Organizaciones de la sociedad civil                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género</li> <li>- Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género</li> <li>- Ministerio Público</li> <li>- Ministerio de Salud</li> <li>- Ministerio de Desarrollo Social</li> <li>- Fundación Integra</li> <li>- Sename</li> <li>- Mejor Niñez</li> <li>- Subsecretaría de Prevención del Delito</li> <li>- Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.</li> <li>- Subsecretaría de la Niñez</li> <li>- Carabineros de Chile</li> <li>- Policía de Investigaciones de Chile</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hogar de Cristo</li> <li>- ONG Paicabí</li> <li>- Aldeas Infantiles – SOS</li> </ul> |

Por su parte, la Oficina Nacional de Emergencia y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol dependiente del Ministerio de Interior y el Servicio Nacional de la Discapacidad dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia informan no poseer, a la fecha, protocolos de actuación en situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes<sup>10</sup>. En lo que dice relación con las organizaciones de la sociedad civil, la única que informó que no posee protocolos elaborados en la materia en cuestión y que trabaja con aquellos emanados desde las instituciones públicas fue la Fundación Amparo y Justicia. En general, las organizaciones de la sociedad civil desarrollan su trabajo a partir de las instrucciones y procedimientos que emanan de los servicios con los cuales desarrollan sus funciones como coadyuvantes.

<sup>10</sup> Es significativo considerar que algunas instituciones públicas declararon no disponer de la documentación específica respecto de la materia de estudio; sin embargo, en una revisión posterior y haciendo foco y especificidad en los objetivos del estudio, se evalúa que, si la poseían. Este punto cobra relevancia toda vez que se podría incorporar la variable de falta de conocimiento respecto de los protocolos de actuación que se aplican y manejan en las instituciones, para el abordaje de la violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes, en aquellas instituciones donde su población no es prioritariamente el objeto directo del estudio, lo que podría convertirse en un punto importante para a revisar y analizar.

### 2.3 Clasificación: Primera revisión y selección de los protocolos para realizar análisis de contenido

Como se definió en la metodología, en primer lugar, se realiza una primera exploración consistente en la revisión de la materia de cada documento recibido, considerando la existencia o inexistencia de procesos operativos específicos relacionados con el abordaje de situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes en la aplicación de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta. Para desarrollar esta selección, todos los protocolos recibidos fueron sistematizados en matriz de registro de antecedentes e información de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes (ver anexo N°3), la cual fue elaborada específicamente para incorporar toda la información de cada uno de los documentos revisados por el equipo consultor.

Una vez contenida la información en la matriz se procedió a determinar cuáles de ellos, cumplían con el criterio de tener relación o responder a procesos de abordaje de situaciones de violencia en niños, niñas y adolescentes. Es relevante señalar que los documentos en general tienen relación con niños, niñas y adolescentes, sin embargo, en algunos casos existe una deficiente o no existe relación con el abordaje de situaciones de violencia específica en niños, niñas y adolescentes.

Se recibieron un total de 113 documentos emanados tanto de instituciones públicas (99) como de organizaciones de la sociedad civil (14) (Ver anexo N°4), cuyas funciones son desarrolladas en el ámbito de la vulneración de los derechos de la niñez y adolescencia. El año de elaboración de estos documentos, varía entre el 2013 y 2021, permitiendo suponer que aquellos que se encuentran lejanos a los años de entrada en vigencia de las nuevas leyes o modificaciones de leyes en materia de maltrato, delitos graves y violencia, podrían encontrarse desactualizados, punto que será revisado en el análisis de los contenidos. En definitiva, quedan seleccionados 58 protocolos, 46 protocolos de Instituciones Públicas y 12 protocolos pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil, los que serán analizados y evaluados como insumos para nuestra propuesta final, puesto que cumplen con las características establecidas.

A continuación, se presenta una tabla que detalla del número de protocolos de actuación recepcionados:

*Tabla 6: Numero de Protocolos de actuación recepcionados y primera revisión para selección de análisis de contenido*

| INSTITUCIONES PÚBLICAS                              | ORGANISMOS DE LA SOCIEDAD CIVIL                     | TOTAL |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------|
| Protocolos recepcionados:<br>99                     | Protocolos recepcionados:<br>14                     | 113   |
| Seleccionados después de<br>primera revisión:<br>46 | Seleccionados después de<br>primera revisión:<br>12 | 58    |

En anexo N°5, se presenta cuadro con las Instituciones Públicas y Organismos de la Sociedad Civil que no fueron seleccionados en la primera revisión. Aquellos documentos que no reúnen la característica específica relacionado con el abordaje de situaciones de violencia a niños, niñas y adolescentes, quedan fuera del proceso de revisión y análisis.

## 2.4 Distinciones y características de protocolos de actuación.

A continuación, se establecen algunas distinciones y características de los protocolos que permiten analizar de mejor manera la naturaleza, alcance y propósitos de estos en distintos escenarios institucionales.

- a) Protocolos **surge como derivación directa de normativa jurídica** en tanto un instrumento adherido a un marco jurídico (Gamboa: 2019) o como la operacionalización de un marco legal que indica los propósitos y las maneras de actuar en situaciones de violencia (Cerezo:2019). En este sentido emergen dos reflexiones a considerar, una son las formas interpretativas y reflexivas necesarias frente a la normativa y la otra es la consideración de los estándares internacionales y sus convergencias y divergencias con legislaturas nacionales (Szilassy et al.:2021).
- b) Un matiz de lo anterior son aquellos **protocolos comprendidos como normativa u orientados por normativas de característica ministerial u organizacional**. Si bien conectado con el marco político legal, vienen derivados de normativas intermedias de agencias de Estado (salud, educación y servicios sociales) que facilitan las estrategias de acción (Cerezo:2019). Estas incluyen definiciones de los fenómenos de violencia que consideran, los estatutos ministeriales a los que hace alusión y las pautas de actuación para las agencias (Sainsz et al.:2011). Desde este punto de vista los protocolos son parte de un sistema, que se traducen en guías de respuesta intersectorial alineados con las políticas de protección y que detallan los pasos esenciales para la materialización de las redes de atención y protección social en violencia (Goicolea: 2014; Bezerra: 2020). Roos et al. (2017) establece como un punto crítico la tensión en la falta de una concreción financiera para una implementación adecuada del protocolo.
- c) Una tercera distinción caracteriza los protocolos en términos de su propósito como **lineamientos de acción**, cuya cualidad estaría dada por la generación de estándares de acción que permite evaluar las prácticas de acción en violencia contra niñas, niños y jóvenes (Zerbo et al.:2018), ya sea porque se define como una pauta genérica de alto nivel que establece procedimientos para evaluar riesgo y entregar atención (Artz:2018), como un repertorio de instrumentos de evaluación que se pueden utilizar para entender y atender las necesidades de los niños y adolescentes víctimas de la violencia (Olaya et al. 2008) o como mecanismos para mejorar la situación de la niñez en situaciones de violencia específica a sus espacios cotidianos (Jordan: 2021).

En los casos anteriormente nombrados, los protocolos surgen como procesos de discusión basados en la evidencia disponible y la reflexión de paneles de especialistas (Bezerra:2020); determinan los tipos de violencia que incluyen, niveles de gravedad, emergencia o riesgo consideran distintas fases de actuación con las víctimas (por ejemplo detección intervención y seguimiento) y los actores convocados para intervenir (Teeuw et al. 2012; Cerezo:2019) incorporando en su construcción una fase técnica de diagnóstico y elaboración del protocolo y una fase política de implementación (Pereira Do Santos et al.:2020). Complementariamente, Gamboa (2019) destaca las dimensiones subjetivas y culturales en la definición y puesta en marcha de protocolos construidos en invariantes históricas, de etnia, clase y género.

La ausencia de protocolos limitaría la protección frente a la violencia y en contrapartida su existencia permite, generar categorizaciones comunes de la violencia, ayudando a procesos de derivación pertinente a nivel local, tomar decisiones de cuidado y protección y en términos de accountability, analizar la capacidad de respuesta de los sistemas de protección (Dos Santos et al.:2017; Murillo et al.: 2018).

En general la literatura menciona como un elemento crítico para la implementación exitosa de protocolos una lectura interdisciplinaria la violencia y el desarrollo de conocimiento, habilidades y reflexiones a través de procesos de formación y capacitación, siendo un factor positivamente relacionado a evaluaciones de buen funcionamiento de protocolos (Olaya et al.:2008; Arredondo et al.: 2018; Szilassy et al.:2021). En el anexo 6, se presenta cada protocolo con las distinciones<sup>11</sup> que contiene en el documento analizado.

En el ámbito público, en 34 protocolos de actuación que representan el 78,26% se derivan de manera directa de la normativa jurídica, es decir su origen está dada por el marco jurídico imperante que comprende desde la Constitución Política de la República; Convención sobre los Derechos del Niño; los tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en las leyes dictadas en materias relativas al maltrato y violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes como son la ley N°21.013, ley N°21.057, ley N°20.536, ley N°20.507, y la ley 20.207. Se agrega a lo anterior, que, en 26 de ellos, además, de derivarse del marco jurídico también, lo hacen de las normativas institucionales. En 5 protocolos sólo responden a la característica de ser normativas ministerial u organizacional. En 9 protocolos sus características dicen relación con que su origen son las políticas y/o lineamientos de acción de alto nivel, lo que permitiría el desarrollo de un posterior instrumento operativo de trabajo considerando principios y procedimientos e instrumentos que correspondan según las materias específicas a abordar.

En el caso de los protocolos de actuación derivados de las organizaciones de la sociedad civil, en el 100% de dichos protocolos subsiste la distinción derivada de la característica de ser normativas institucionales u organizacionales. En 3 protocolos de actuación, se agrega la distinción referida al sustento en la normativa jurídica en materia de violencia contra niños, niñas y adolescentes. En 1 aparece la característica de ser un protocolo que entrega un marco de políticas o directrices generales para la actuación.

Para concluir, haciendo la lectura de la totalidad de los protocolos, queda de manifiesto que la mayoría de los protocolos de actuación del ámbito público -revisados según los parámetros de distinciones-, cuentan como características que se derivan de manera directa de la normativa jurídica y, por otro lado, responden a orientaciones sustentadas en las normativas ministeriales u organizacional. A diferencia de los protocolos derivados desde la sociedad civil, cuya característica distintiva y principal está relacionada a las normativas ministeriales u organizacionales definidas para desarrollar el abordaje, procedimientos y acciones en la materia de trabajo específico.

---

<sup>11</sup> Las distinciones no son excluyentes, por lo que los protocolos podrán poseer más de una característica.

## 2.5 Protocolos de actuación: segunda revisión.

### Estándares de cumplimiento para protocolos de actuación.

En el marco del análisis del contenido, se realiza revisión de los instrumentos en base a estándares definidos especialmente para tal efecto, teniendo en consideración el propósito de un protocolo referido a gestionar riesgos y entregar respuestas pertinentes y coordinadas (Explora:2018). En estos términos, la consultora lo ha definido operacionalmente como los contenidos, orientaciones, instrumental y criterios sistemáticamente desarrollados que proporcionen el conocimiento de dicho instrumento y así, permite establecer el punto de referencia para su revisión y posterior análisis de acuerdo con el contexto, áreas y niveles de relaciones y sirven como guía para la evaluación de la calidad en los que el protocolo se aplique.

En definitiva, la revisión según estos estándares permite evaluar si dicho instrumento de actuación calificaba como protocolo. Nos pareció relevante realizar esta clasificación operativa aun cuando los protocolos analizados y sistematizados de acuerdo a la matriz elaborada para tal efecto son todos aquellos que superan la primera revisión (acerca de la materia del estudio), su revisión se realiza en términos de su contribución a la propuesta final. Así mismo, nos parecía relevante elaborar ciertos criterios que establecieran estándares de calidad y que permitieran identificar un documento como protocolo más allá de su nominación, basados en la revisión de los protocolos internacionales (ver casos de Inglaterra, Escocia, España, Canadá, Argentina, Uruguay, Colombia y el modelo Barnahus) y la revisión de literatura especializada sobre el tema (Do Santos et.al, 2017; Ruijine et al., 2017 Artz et al., 2018; Zerbo et al., 2018; Gamboa, 2019; Cerezo, 2019; Becerra et al., 2020;; Ivan, 2021; Szilassy et al., 2021)

Los instrumentos son analizados en el marco de la existencia de los siguientes factores o componentes fundamentales definidos, a saber:

- ***Estándar Uno – Sustentado en un marco jurídico.*** Los protocolos de actuación requieren respaldo en alguno de los principales marcos jurídicos, convenciones y tratados internacionales ratificados por el país y, leyes vigentes en la materia. En este sentido, se consideran los siguientes: Constitución Política de la República; Convención sobre los Derechos del Niño; las Observaciones Generales emitidas por el Comité de los Derechos del Niño; las Directrices de Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños; los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en algunas de las leyes dictadas conforme a las materias relativas al maltrato y violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes (ley N°21.013, ley N°21.057, ley N°20.536, ley N°20.507, y la ley 20.207).
- ***Estándar Dos – Orientaciones y procedimientos para alguna de las cuatro fases del proceso de actuación relativas a la detección, denuncia, derivación o respuesta frente a situaciones de violencia hacia los niños, niñas y adolescentes.*** Se define, describe y articula la información necesaria y conceptos claves relativos a las instrucciones y recomendaciones de los contenidos fundamentales de cada una de las fases y sus procesos.
- ***Estándar tres – Propone un instrumental técnico asociado con orientaciones, procedimientos y responsabilidades.*** Identifica y selecciona los métodos e instrumentos que deben ser aplicados en el protocolo de actuación los cuales proporcionarán el tipo de datos o la

información necesaria de acuerdo a la fase y etapa. Se percibe algún nivel de relaciones y procesos a partir de las responsabilidades asociadas.

- **Estándar cuatro – Se propone una articulación a nivel interinstitucional y/o local – territorial.** Identifica que el proceso de aplicación requiere de un trabajo colaborativo entre instituciones y a nivel local – territorial, por lo que se organiza para la implementación de las fases del proceso.
- **Estándar cinco – Establece flujos o esquemas de relación definidos de acuerdo a responsabilidades institucionales y/o funciones.** Describe y define un plan general considerando las relaciones, responsabilidades y etapas en el proceso de aplicación del protocolo actuación.

Teniendo presente lo anterior, se consideran los 5 componentes como parte relevante de un protocolo de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes. En esta segunda etapa de revisión, se consideraron todos los protocolos que pasaron la primera etapa, independientemente si cumplían con los 5 estándares establecidos.

Para arribar a la definición de protocolo de actuación según los componentes que los conforman se elaboran 4 categorías que a continuación, se presentan:

*Tabla 7: Categorías de cumplimiento*

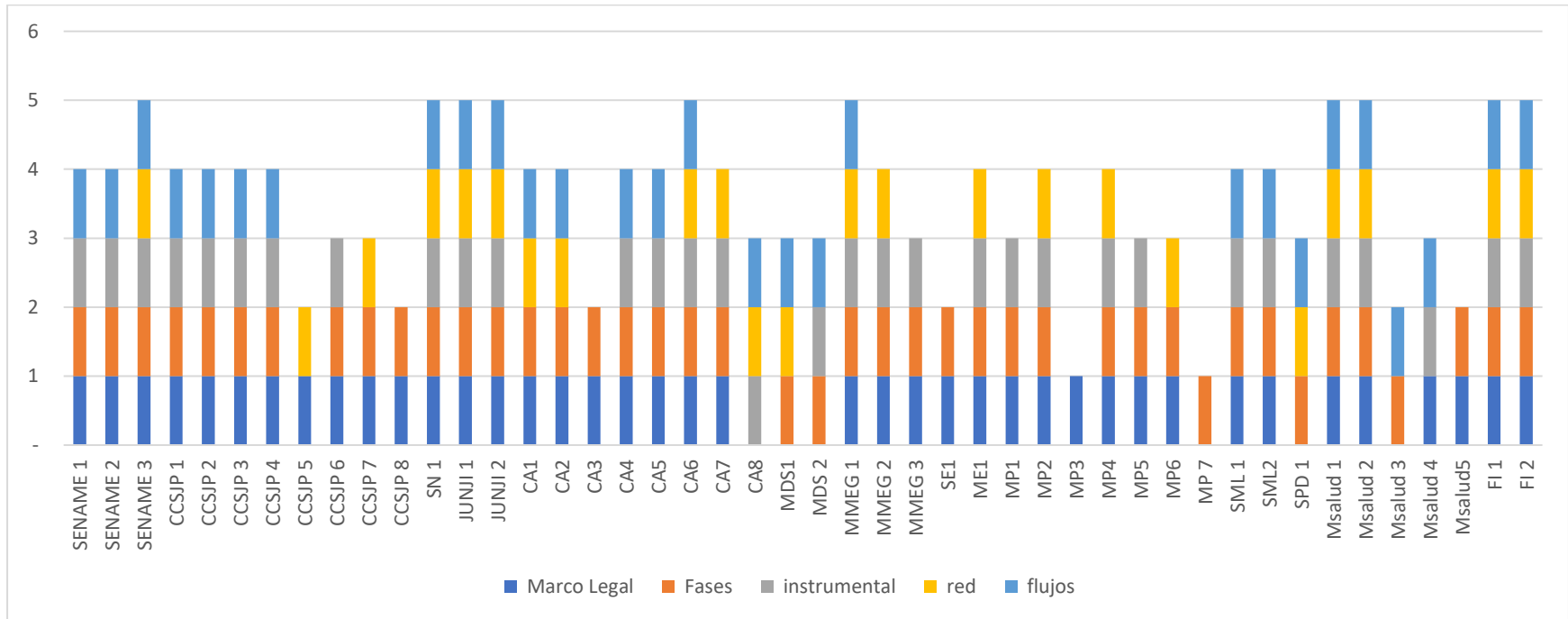
| CATEGORÍA DE CUMPLIMIENTO                                            | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Insuficiente cumplimiento de componentes para protocolo de actuación | Contiene 2 o menos componentes que permiten clasificar dichos instrumentos como protocolo de actuación en materia de violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes. |
| Mediano cumplimiento de componentes para protocolo de actuación      | Contiene al menos tres componentes y no necesariamente, corresponden a las categorías obligatorias.                                                                       |
| Suficiente cumplimiento de componentes para protocolo de actuación   | Contiene cuatro componentes dentro de los cuales deben estar a lo menos las cuatro categorías obligatorias.                                                               |
| Total, cumplimiento de componentes para protocolo de actuación       | Contiene los cinco componentes                                                                                                                                            |

Los instrumentos que se encuentran ubicados en la categoría 3 (Suficiente cumplimiento de componentes para protocolo de actuación) y 4 (Total, cumplimiento de componentes para protocolo de actuación de cumplimiento), son considerados que cumplen el estándar de protocolo de actuación para la presente consultoría.

A continuación, se presenta gráfico en el que se observa el cumplimiento de componentes para protocolos de actuación, de acuerdo con las categorías definidas:

## Instituciones Públicas

Gráfico 1: Protocolos de actuación de Instituciones Públicas, según cumplimiento de estándares<sup>12</sup>



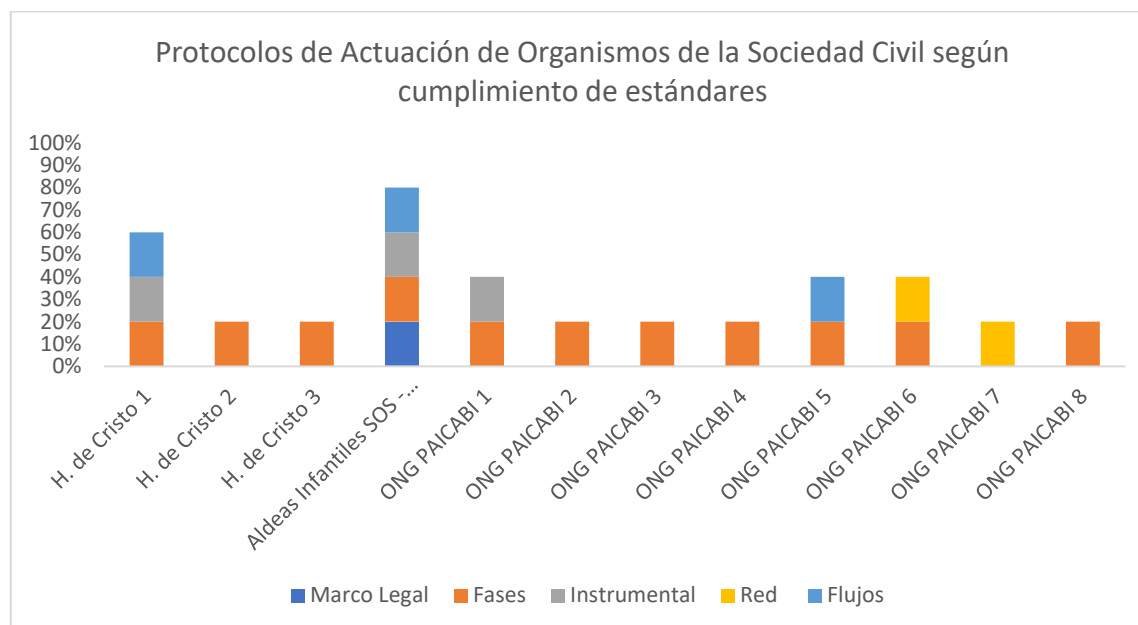
Fuente: Elaboración propia

<sup>12</sup> Las siglas de cada protocolo se detallan en el Anexo 7.

En 10 protocolos de actuación que representan se cumplen con las 5 categorías definidas en términos de estándares, en 17 protocolos el cumplimiento es de 4 componentes, lo que califica en categoría 3 (suficiente cumplimiento). Considerando las definiciones elaboradas 27 protocolos quedan seleccionados para realizar la revisión y análisis en profundidad del contenido.

### Organizaciones de la Sociedad Civil

Gráfico 2: Protocolos de Actuación de Organismos de la Sociedad Civil según cumplimiento de estándares



Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta al grado de cumplimiento de estándares por parte de los protocolos de actuación emanados de los organismos de la sociedad civil, podemos señalar que existe solo un instrumento que puede ser seleccionado, puesto que reúne las condiciones en tanto cumple con las 3 categorías obligatorias, calificando en la categoría de suficiente. Por el grado de cumplimiento de los estándares a los restantes 11 instrumentos, nos les permite ser seleccionados para la etapa de análisis específico de los contenidos, en tanto cuanto el cumplimiento de categorías está calificado como insuficiente o mediano.

Por último, de manera general es importante señalar que aquellos protocolos de actuación que son seleccionados para la revisión y análisis en términos de contenidos, estructura y procedimientos, se distinguen en cuanto a la incorporación de flujos operativos concretos que estandarizan procesos a seguir, acciones y responsabilidades por parte de las instituciones en materia de abordaje casos de violencia contra niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se observa que globalmente existe una forma de abordar procesos para enfrentar la revelación y denuncia de hechos de violencia, maltrato o que sean constitutivos de delito. En otros casos, aquellos protocolos provenientes de los organismos de sociedad civil regulan rutas de actuación para la detección de la violencia, así como, procedimientos y directrices a seguir en casos de intervención para reparación de las distintas expresiones de

violencia, los que serán considerados en la propuesta final de elementos a considerar en los protocolos. Estos y otros aspectos son los que se trabajan en el análisis descriptivo que se realiza en la presente consultoría.

### 3. Análisis de contenidos de los protocolos de actuación.

#### 3.1. Recogida de información para el análisis de contenido

La información y antecedentes contenidos en cada uno de los protocolos de actuación seleccionados son traspasados a una matriz elaborada para tal efecto, denominada “*Matriz de registro de antecedentes e información de protocolos de actuación de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes*”, la que tiene por objeto ordenar, organizar y registrar la información contenida en los documentos protocolos de actuación.

Este instrumento nos permite, por una parte, la recogida de información y por otra, la revisión y posterior, análisis de contenido de dicha información según parámetros o categorías definidas para ello.

Se presenta cuadro que contiene las categorías de la matriz de registro de antecedentes e información de protocolos de actuación:

*Cuadro 6: Variables contenidas en la Matriz de Registro*

| VARIABLE                                                    | OPERACIONALIZACIÓN DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antecedentes generales protocolo de actuación <sup>13</sup> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de Protocolo de actuación</li> <li>- Año de Elaboración y/o actualización</li> <li>- Institución</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |
| Marco normativo nacional e internacional                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marco legal o normativo del protocolo al cual se adscribe.</li> <li>- Principios rectores</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| Marco de aplicación y responsables                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Institución /es que lo aplica/n (se incorporan todas, aunque no sea la responsable de la elaboración)</li> <li>- Responsables de activar el protocolo y realizar las acciones definidas, quienes son los responsables institucionales de aplicar el protocolo.</li> </ul>                                        |
| Objetivos y población objetivo                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propósitos, objetivos generales y específicos.</li> <li>- Características de los niños, niñas y adolescentes a los que se les aplica ((estudiantes, pacientes centros hospitalarios, párvulos, NNA en comisarías, NNA privados de su medio familiar (residencias y familias de acogida), entre otros)</li> </ul> |
| Situaciones en las que se activa protocolo                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la situación que da inicio al proceso de aplicación del protocolo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| Fases del proceso                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se describen las consideraciones previas si corresponde.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |

<sup>13</sup> Esta categoría se encuentra en Anexo N°2

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- descripción breve de las fases del protocolo de actuación referidas a acciones, etapas, ruta y plazos que componen el procedimiento mediante el cual se aborda la situación de detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Detección y/o develación: primera respuesta, evaluación, Acciones o Respuestas a la evaluación (acciones previas a la denuncia)</li> <li>b. Denuncia: Acciones o Respuestas de denuncia, responsabilidades, quienes, obligaciones, modo de hacerla, entre otros. Antecedentes que debe incluir la denuncia, medidas o acciones que debe realizar el organismo respecto de la denuncia, sistema de recopilación y registro de casos (antecedentes / informes)</li> <li>c. Derivación</li> <li>- d. Respuesta: intervención / seguimiento</li> </ul> </li> </ul> |
| Trabajo intersectorial                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicitar las acciones específicas en el marco del trabajo intersectorial y de red local- territorial.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Medidas o acciones de protección                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas acciones de derivación en caso de corresponder.</li> <li>- Seguimiento de medidas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Medidas o acciones dirigidas a los padres o cuidadores de los NNA | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas acciones en el ámbito de la información y/o comunicación, apoyo en el proceso de denuncia y/o reparación, entre otros</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Esta estrategia inductiva se caracteriza por el análisis de los contenidos de los protocolos de actuación iniciando por realizar observaciones específicas de las dimensiones que conforman el instrumento - protocolo, cuyo resultado debería ser la construcción de la propuesta de mapa de ruta integrada que fue analizada y validada por los profesionales representantes de las instituciones públicas y organismos de la sociedad civil, con quienes – a través del trabajo colaborativo – se generó una nueva propuesta acordada por todas y todos.

### ***3.2. Marco de aplicación: Instituciones que aplican y son responsables de la aplicación***

#### ***Instituciones que aplican los protocolos de actuación***

Este punto se relaciona específicamente con las instituciones – que por su responsabilidad claramente definida en la Ley – deben aplicar dichos instrumentos, aun cuando éstas no sean las responsables de su elaboración y desarrollo, lo que supone que -según la naturaleza de los diversos protocolos- se conecta con otro que colabora y que realiza un abordaje particular según sus funciones y tareas destinados a lograr el objetivo de dar protección a los niños, niñas y adolescentes que pudieran ser víctimas y/o testigos de posibles situaciones constitutivos o no de delito de violencia contra ellos.

En efecto, la Ley en general contempla quienes son las instituciones y los organismos que deben, especialmente, aplicar estos protocolos durante el proceso de abordaje, según las distintas fases de detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes.

De acuerdo con ello, exponemos cuáles son las mencionadas instituciones llamadas a aplicar especialmente los Protocolos de actuación en cuestión, las que vincularemos, con la normativa más actualizada y relevante a la hora de considerar los cambios que ha experimentado la legislación nacional para enfrentar la violencia contra niños, niñas y adolescentes (no obstante, lo cual resulta aplicable toda la normativa vigente en la materia):

1. **En el marco de la aplicación de la ley N°21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales.** Los Protocolos elaborados por la Subcomisión de implementación, son aplicables, especialmente, respecto de “Todas aquellas Instituciones que por imperativo legal deben adoptar medidas de protección, y, en consecuencia, realizar la detección temprana de las necesidades de protección del niño, niña o adolescente víctima y/o testigo, principalmente desde el inicio del proceso penal, en relación a los delitos ya referidos, especialmente las siguientes: Ministerio Público / Juzgado de Garantía / Juzgado de Familia / Tribunal Oral en lo Penal / Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile”.

Además, también resultan aplicables para otro tipo de Instituciones, como:

- Gendarmería de Chile (en casos de delitos cometidos dentro de los recintos penitenciarios), tribunales con competencia penal, tribunales con competencia distinta a la penal e Instituciones privadas o públicas que tengan contacto con niños, niñas y adolescentes.
- También para el Servicio Médico Legal, servicios de urgencia de salud, y/o servicios de salud en general, donde resultan especialmente relevantes la aplicación de directrices de actuación, y estándares a seguir para el tratamiento de niños, niñas y adolescentes, así como para reconocer, diagnosticar y tratar de manera adecuada, los síntomas, lesiones, daños o patologías que presenta la víctima, enfocándose en entregar una atención integral, centrada en la persona, abordando también su salud mental y psicosocial, siempre de conformidad con los estándares que se deban seguir al efecto.

En este sentido, es especialmente importante considerar, de conformidad con la normativa en cuestión y Protocolos elaborados conforme a ésta, su aplicación a centros de salud en caso de concurrir circunstancias o hechos que en definitiva exijan adoptar, por parte de la autoridad correspondiente (y de acuerdo a los flujos operativos establecidos) medidas adecuadas de protección, con el objeto de atender las necesidades del niño, niña o adolescente, como serían aquellas que se derivan del control de salud, consulta de morbilidad, consejerías, otras consultas, SAPU, derivación RED, entre otros.

Por último, la normativa, documentos y Protocolos en cuestión, son aplicables muy especialmente en aquellos Centros de Administración Directa y centros y/o programas administrados por colaboradores acreditados del SENAME.<sup>14</sup> La Junta Nacional de Jardines Infantiles, a través de sus comunidades educativas, también son responsables de aplicar la normativa, y Protocolos en cuestión.

En definitiva, pese a no ser Instituciones tomadoras de denuncia, sí resulta aplicable la normativa en comento y Protocolos en cuestión (especialmente el del artículo 31 letra a) de

---

<sup>14</sup> En la actualidad Servicio Nacional de Protección Especializada a los niños, Niñas y Adolescentes (Mejor Niñez).

la ley 21.057) a Instituciones o entidades que interactúen o tengan contacto con NNA, y que por lo tanto, reciban develaciones o tomen conocimiento de hechos constitutivos de delitos, en virtud de los cuales se deberá hacer la denuncia correspondiente, y de esta forma, activar el sistema penal y de protección de derechos. Entre ellas, como mencionamos, se encuentran aquellas vinculadas al sistema educativo (Integra, JUNJI, Escuelas), comunitario (OLN, por ejemplo) y de salud (Consultorios, Hospitales, etc.), entre otros. Todas ellas deberán ajustarse a los estándares establecidos en los Protocolos vigentes y coordinarse para evitar la sobre intervención y exposición que se intenta prevenir en la mayor medida posible.

2. **Ley N° 21.013, que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial**, debe ser aplicada, muy especialmente, en Centros de Administración Directa del SENAME,<sup>15</sup> con niños, niñas o adolescentes bajo el cuidado de estos centros o ingresados para el cumplimiento de una sanción o medida privativa de libertad, tanto si se trata de centros de administración directa y en centros y/o programas administrados por colaboradores acreditados de SENAME. También debe aplicarse especialmente por parte del Ministerio Público, Poder Judicial, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile (en los casos de delitos, cometidos dentro de los recintos penitenciarios), Ministerio del Interior y Ministerio de Justicia. Por último, se aplica además a centros educativos en general, servicios de salud y a la Junta Nacional de Jardines Infantiles, a través de sus comunidades educativas.
3. **Ley N°20.066 sobre Violencia Intrafamiliar**. Corresponde destacar su aplicación en el ámbito de la salud, tanto a nivel primario de atención como en los Servicios de Atención Primaria de Urgencia o SAPU, en los programas de SERNAMEG orientados a dar apoyo a las mujeres víctimas de violencia en el espacio familiar y en lo que dice relación con aquellos actos que no constituyan delito (Art. 81 a 101 de la Ley de Tribunales de Familia, y Art. 5º inciso 2º, artículos 6 a 12 de la Ley de V.I.F No 20.066), le corresponde a las Oficinas Locales de Niñez y JUNJI cumplir el mandato de aplicarla de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.

### **3.3. Responsables de la Aplicación**

Simultáneamente a los sujetos objetivo de la aplicación de los protocolos, se definen quienes son los responsables de aplicar los protocolos relativos a la detección, denuncia, derivación, medidas de protección y respuesta. En general son todas aquellas personas que se encuentren desarrollando funciones y tareas tanto, en el ámbito público, como privado, de manera directa o indirecta con niños, niñas y adolescentes y tengan sospecha o conocimiento de alguna vulneración de derechos o hecho constitutivo de delito que los pudieran afectar.

A continuación, se señalan los principales encargados de la aplicación de los protocolos de actuación en el marco legal correspondiente a la materia en cuestión. Para tal efecto se observan responsabilidades y funciones de:

1. **Los directores o responsables de los proyectos y los profesionales** que den atención directa a los niños, niñas o adolescentes, en alguna de las líneas de acción señaladas en la Ley 21.013 (Ley No 21.013, “Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas

---

<sup>15</sup> En la actualidad Servicio Mejor Niñez

en situación especial”, Los artículos 70 y 80 del Reglamento de la Ley No 20.084, aprobado a través del Decreto Supremo No 1.378, de 2006, del Ministerio de Justicia, expresamente trata la materia, respecto de los adolescentes que se encuentran sujetos a una medida o sanción impuesta, de acuerdo a la Ley No 20.084, incluidos los mayores de 18 años de edad), es decir Centros Residenciales, Programas, Oficinas de Protección de Derechos y Diagnósticos dependientes de SENAME, que tengan conocimiento de una situación de eventual vulneración de derechos de alguno de ellos, que fuere constitutiva de delito, deberán denunciar de inmediato a la autoridad competente en materia criminal (artículo 14 de la Ley N° 20.032).

2. **Los funcionarios, y todo aquel que preste servicios al SENAME,**<sup>16</sup> a cualquier título o calidad jurídica, que tenga conocimiento de la comisión de un hecho que eventualmente constituya delito en contra de algún niño, niña o adolescentes bajo el cuidado o ingresados para el cumplimiento de una sanción o medida privativa de libertad en los Centros de Administración Directa del SENAME<sup>17</sup> (de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 175, 176 y 177 del Código Procesal Penal, en relación al artículo 61 letra k) del DFL N° 29, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo), deberán denunciarlo a la autoridad competente en materia criminal y comunicarlo al Director/a del Centro, Residencia, o Programa, o quien haga las veces de tal, y en la ausencia ambos será el funcionario de mayor grado presente al momento de tomar conocimiento del hecho.
3. **Cualquier funcionario o funcionaria de la institución (Junji)** que tome conocimiento de una situación de posible maltrato infantil o vulneración de derechos, debe informar a quien corresponda de forma inmediata de acuerdo con lo establecido en los protocolos de actuación.
4. **El profesional, funcionario/a, técnico, auxiliar o administrativo de algún Centro o Programa de SENAME** que reciba la revelación de un niño, niña y/o adolescente víctimas de alguno de los delitos del catálogo de la Ley N° 21.057. Los funcionarios públicos y particulares que tengan interacción con niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de delitos regulados por la Ley N° 21.057.
5. **Los funcionarios públicos**, las personas que trabajan en el ámbito de la salud y la educación tanto pública como privada. Según el art. 175 del Código Procesal Penal:
  - Los miembros de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile y de Gendarmería, todos los delitos que presenciaren o llegaren a su noticia. Los miembros de las Fuerzas Armadas estarán también obligados a denunciar todos los delitos de que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones;
  - Los fiscales y los demás empleados públicos, los delitos de que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones y, especialmente, en su caso, los que notaren en la conducta ministerial de sus subalternos;
  - Los jefes de puertos, aeropuertos, estaciones de trenes o buses o de otros medios de locomoción o de carga, los capitanes de naves o de aeronaves comerciales que naveguen en el mar territorial o en el espacio territorial, respectivamente, y los conductores de los trenes,

---

<sup>16</sup> Actualmente Servicio Mejor Niñez

<sup>17</sup> Actualmente Servicio Mejor Niñez

- buses u otros medios de transporte o carga, los delitos que se cometieren durante el viaje, en el recinto de una estación, puerto o aeropuerto o a bordo del buque o aeronave;
- Los jefes de establecimientos hospitalarios o de clínicas particulares y, en general, los profesionales en medicina, odontología, química, farmacia y de otras ramas relacionadas con la conservación o el restablecimiento de la salud, y los que ejercieren prestaciones auxiliares de ellas, que notaren en una persona o en un cadáver señales de envenenamiento o de otro delito, y
  - Los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento.
6. **Los funcionarios públicos o personas particulares** que tomen conocimiento de hechos constitutivos de delito y que pudieren afectar a un niño, niña y/o adolescente, junto con instar por su acogida y privacidad, deben con la mayor celeridad conducir la información entregada hasta la unidad policial u oficina del Ministerio Público más cercana, teniendo presente que a éste le corresponde de forma exclusiva la dirección de la investigación – iniciada de oficio, por denuncia o querrela- y la protección de las víctimas, según la Constitución de la República y las leyes vigentes.
  7. **Los miembros del Ministerio Público, Juzgado de Garantía, Juzgado de Familia, Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile** aplicaran las medidas de protección y en consecuencia realizar detección temprana de las necesidades de protección del niño, niña o adolescente víctima o testigo, principalmente desde el inicio del proceso penal en relación a los delitos contemplados en el artículo 1 de la ley N° 21.057.
  8. **Las personas que realizan atención en salud, los equipos de urgencia y peritos del Servicio Médico Legal** tienen el imperativo ético y sanitario de ofrecer una atención de calidad relativo a la evaluación clínica forense.
  9. **Los profesionales de las Oficinas Locales de Niñez** deberán conocer la oferta programática dirigida a los niños, niñas y adolescentes y su familia, para realizar una derivación asistida y así, conectarles con los programas y/o servicios que pudieran entregar apoyo para esa situación en particular.

### ***3.4. Objetivos y Población Objetivo de los protocolos de actuación***

#### **Objetivos**

Los protocolos y todas aquellas orientaciones, circulares y oficios con carácter de instrucción que son emanados desde las instituciones públicas se constituyen en instrumentos y herramientas de apoyo especializado y complementario a las leyes específicas referidas a la actuación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes, cuyos propósitos se clasifican en 3 categorías. Estos objetivos no son excluyentes:

1. Entregar y dar a conocer procedimientos, criterios, medidas, normas generales, regulación de actuaciones, establecimientos de estándares y orientaciones que sirven de apoyo a la implementación de las disposiciones en el contexto de la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes.

2. Definir las coordinaciones interinstitucionales y las tareas que deben ser desarrolladas por los funcionarios públicos y particulares para permitir que los niños, niñas y/o adolescentes víctimas y/o testigos de situaciones de violencia, puedan ser derivados para la adopción de medidas de protección, atención y apoyo de manera oportuna y eficiente en resguardo del ejercicio pleno de sus derechos, conforme al desarrollo de sus necesidades y sus capacidades.
3. Finalmente, en algunos casos entregan el marco de políticas, directrices y procedimientos para dar seguimiento al abordaje de las respuestas frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales que afecten a niñas, niños y adolescentes.

### ***3.5. Sujeto objetivo de la aplicación de los protocolos de actuación: los niños, niñas y adolescentes.***

Los protocolos de actuación se aplican en la población objetivo que presenta rasgos característicos y específicos que dicen relación a: son *niños, niñas y adolescentes* que presentan características de haber sido *víctimas y/o testigos de violencia los que podrían ser eventualmente hechos constitutivos de delitos*.

En algunas ocasiones están bajo el cuidado de los Centros de Administración Directa u organismos colaboradores de SENAME <sup>18</sup>y/o asisten a las unidades educativas (JUNJI), Oficinas Locales de la Niñez, Servicios de salud, de Urgencia, entre otros.

### ***3.6. Situaciones en las que se activa el protocolo***

En la mayoría de las veces el protocolo se activa toda vez que se cumplen alguna de las siguientes características de acuerdo con la ley a la cual se refiera:

- **En el marco de la aplicación de la ley N°21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales y otros delitos violentos señalados en la ley:**
  - a) Un niño, niña o adolescente devela los hechos ante funcionarios públicos o personas particulares que no están facultadas para recibir denuncias, caso en el cual será necesario que aquellos efectúen la derivación de los antecedentes a quien corresponda.
  - b) Un niño, niña o adolescente devela los hechos ante funcionarios públicos que se encuentran facultados al efecto, caso en el cual se recibe la denuncia directamente.
  - c) Tiene aplicación en el siguiente catálogo de delitos: 1. Delitos Sexuales; 2. Trata y Tráfico de personas; 3. Secuestro y Sustracción de niños, niñas y adolescentes y 4. Delitos Violentos.
  - d) Una vez recepcionada la denuncia, se detectan necesidades específicas de apoyo y/o resguardo de salud física y/o psíquica de los niños, niñas y adolescentes víctimas y/o testigos de los delitos ya mencionados, sin perjuicio de las acciones que de manera simultánea deban materializarse en contexto del Protocolo C, sobre la adopción oportuna de medidas adecuadas de protección, de acuerdo a las necesidades del niños, niñas y adolescentes.

---

<sup>18</sup> Actual Servicio Mejor Niñez

- e) El protocolo se debe activar en todas aquellas situaciones en que se detecte la concurrencia de necesidades de protección para el niño, niña o adolescente víctima o testigo, durante todas las etapas del proceso penal.
  - f) Cuando un niño, niña o adolescente recurre o son trasladadas para una atención de urgencia, porque han vivido un episodio reciente de violencia (72 horas o menos) con daños físicos y/o psicológicos que requieren ser atendidos de inmediato o, porque sin presentar mayores daños detectables, necesitan la certificación de la agresión.
  - g) Ante situaciones de detección de maltrato hacia niños, niñas y adolescentes por parte de personal de los Servicios de Atención Primaria de Salud.
  - h) Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales que afecten a niños y niñas que asisten a las unidades educativas de la JUNJI, ocurridos tanto al interior de establecimientos de administración directa, en las que se encuentra involucrado un funcionario o funcionaria, como aquellos que ocurren en el ámbito familiar o en otros contextos.
  - i) Cualquier niño, niña o adolescente que se encuentra en consulta y se observen signos y síntomas de maltrato y/o abuso sexual detectados por profesionales del área infantil, adolescentes o de la mujer. A partir del relato del niño, niña o adolescente, del educador u otras personas.
- **Ley N° 21.013, que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial**
- a) Por hechos eventualmente constitutivos de delito, en contra de niños, niñas o adolescentes sujetos de atención, que se encuentren bajo el cuidado o atención de organismos colaboradores acreditados de las funciones del SENAME<sup>19</sup> o instituciones coadyuvantes, independiente de cómo se tome conocimiento de ellos o de quien sea la persona a quien se le pueda atribuir, pudiendo ser ésta, un trabajador dependiente del colaborador o coadyuvante, una persona ajena al proyecto o línea de acción u otro niño, niña o adolescente.
  - b) Hechos que deben ser distintos a los que originaron el ingreso a la red del SENAME, o al programa o proyecto que reporta, lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento al deber de informar oportunamente a las autoridades pertinentes respecto de la ocurrencia de estos hechos, y adoptar las medidas necesarias para la debida protección, resguardo y reparación que proceda.
  - c) En caso de tratarse de un programa o proyecto sea de cuidado alternativo, o ambulatorio, ante la existencia de cualquier hecho eventualmente constitutivo de delito, independiente del lugar en el cual éste ocurra, en concordancia con lo señalado en el artículo 14 de la Ley N°20.032.
  - d) Deberá aplicarse cuando se trate de niños, niñas o adolescentes atendidos por demanda espontánea o sujetos de alguna medida decretada por los Tribunales de Familia conforme a lo dispuesto en la Ley 19.968, como a adolescentes, afectos al cumplimiento de una salida alternativa, medida cautelar o sanción impuesta, de conformidad a la Ley No 20.084, por un Juez de Garantía o un Tribunal Oral en lo Penal.

---

<sup>19</sup> Actualmente Servicio Mejor Niñez

- e) Cuando se tenga conocimiento de la comisión de un hecho que eventualmente constituya delito en contra de algún niño, niña o adolescentes bajo el cuidado o ingresados para el cumplimiento de una sanción o medida privativa de libertad en los Centros de Administración Directa del SENAME, sujetos a alguna medida de protección decretada por los Juzgados de Familia o con competencia en Familia en el marco de la Ley 19.968, como también a los sujetos al cumplimiento de una medida cautelar o sanción impuesta, decretada de conformidad a la Ley N° 20.084, por un Juez de Garantía o un Tribunal Oral en lo Penal.
- f) Cuando un niño, niña o adolescente recurre o son trasladadas para una atención de urgencia, porque han vivido un episodio reciente de violencia (72 horas o menos) con daños físicos y/o psicológicos que requieren ser atendidos de inmediato o, porque sin presentar mayores daños detectables, necesitan la certificación de la agresión.
- g) Ante situaciones de detección de maltrato hacia niños, niñas y adolescentes por parte de personal de los Servicios de Atención Primaria de Salud.
- h) Situaciones en las cuales existe situación de riesgo o sospecha de una vulneración de derechos y que son detectados en las Oficinas Locales de Niñez.
- i) Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales que afecten a niños y niñas que asisten a las unidades educativas de la JUNJI, ocurridos tanto al interior de establecimientos de administración directa, en las que se encuentra involucrado un funcionario o funcionaria, como aquellos que ocurren en el ámbito familiar o en otros contextos.
- j) Cualquier niño, niña o adolescente que se encuentra en consulta y se observen signos y síntomas de maltrato y/o abuso sexual detectados por profesionales del área infantil, adolescentes o de la mujer. A partir del relato del niño, niña o adolescente, del educador u otras personas

- **Ley de Violencia Intrafamiliar N°20.066**, ésta última sólo respecto de aquellos actos de violencia que no constituyan delito (Art. 81 a 101 de la Ley de Tribunales de Familia, y Art. 5º inciso 2º, artículos 6 a 12 de la Ley de V.I.F No 20.066).

Situaciones en las cuales existe riesgo o sospecha de una vulneración de derechos a niños, niñas y/o adolescentes.

- Además, aparece mencionada la **ley N°20.084**, que establece un Sistema de Responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la Ley Penal, la que debe aplicarse:
  - a) Ante situaciones en que un niño, niña o adolescente se encuentre vulnerado en sus derechos, consistente en el peligro grave e inminente moral (psicológico) o material (físico) que afecta la vida o la integridad física de niños, niñas y adolescentes.
- La **Ley N° 16.618 de Menores**, que corresponde aplicarla cuando:
  - a) Un niño, niña o adolescente se pueda encontrar en situación de peligro (amenaza) grave, directo e inminente para su vida o integridad física o gravemente vulnerado en sus derechos. (Artículo 15 letra e), y 16 bis, de la Ley N° 16.618 de Menores), por lo cual se le debe otorgar protección de manera inmediata.

- La **ley de Violencia Escolar N°20.536**, la que tiene como finalidad definir y sancionar los hechos que pueden ser considerados como acoso escolar, ya sea dentro o fuera de un establecimiento educacional. Aborda la violencia en los colegios, entre estudiantes y fija las pautas para que la comunidad escolar pueda abordar estas situaciones. Y se aplica cuando existe:
  - a) Violencia escolar constitutiva de delito:
    - ***Cuando la violencia escolar constitutiva de delito es ejercida por un adulto.*** Frente a hechos que revistan carácter de delito, se adoptará el procedimiento policial general de acuerdo al delito que se configure. (Por ejemplo: Lesiones).
    - ***Cuando la violencia escolar constitutiva de delito es ejercida por un niño, niña y adolescente.***
  - b) Casos de acoso escolar o bullying, y en casos de Ciberbullying, siempre y cuando se traten de conductas constitutivas de delito, según lo señalado en el Código Procesal Penal.
- Por último, se observa la existencia del **Convenio 182 OIT, sobre Peores Formas de Trabajo Infantil**, que genera la elaboración de un protocolo de actuación para Carabineros de Chile (Manual de Procedimientos Policiales). Procedimiento policial con niños, niñas y adolescentes por peores formas de trabajo infantil (P.F.T.I)) y, se aplica cuando:
  - c) Niños, niñas y adolescentes, menores de 18 años, que son víctimas de explotación por parte de adultos, en actividades económicas que ocasionan daño a su desarrollo físico, psicológico y moral.

Los tipos de Peores Formas de Trabajo Infantil son:

#### *1. Trabajos Intolerables:*

1.1. Explotación sexual comercial: pornografía, obtención de servicios sexuales, promoción y facilitación de la prostitución, trata de niños, niñas y adolescentes con fines de explotación sexual comercial, ejercicio de prostitución e ingreso ilegal de migrantes.

1.2. Actividades ilícitas y prácticas asociadas a la esclavitud: producción y tráfico de estupefacientes, utilización de niños, niñas y adolescentes para realizar actividades delictivas, venta de niños para servidumbre y reclutamiento forzoso de niños y adolescentes en conflictos armados.

#### *2. Trabajos Peligrosos:*

2.1. Por su naturaleza: trabajo en minas, explotación de canteras, trabajo subterráneo y excavaciones, trabajo en que se utilice maquinaria, herramientas de tipo manual o mecánico y equipos especializados, que requieren capacitación y experiencia. Trabajos que impliquen el contacto con productos, sustancias u objetos de carácter tóxico, combustible, comburente, inflamable, radioactivo, infeccioso, irritante y corrosivo; todos aquellos susceptibles de producir efectos perjudiciales a la salud. Trabajo en producción, reparto o venta exclusiva de alcohol y en establecimientos de consumo inmediato. Trabajo en ambientes nocivos como centros nocturnos, prostíbulos, salas de juego de azar, salas o sitios de espectáculos obscenos o talleres donde se graben, imprimen, fotografíen o filmen material pornográfico y que

atenten contra la propia integridad emocional y la de otras personas. Trabajo en levantamiento, colocación y traslado de carga manual. Trabajos en actividades en que su propia seguridad y la de otras personas están sujetas al desempeño del niño, niña o adolescente. Trabajos en alta mar. Trabajos en alturas superiores a 2 metros. Trabajos en sistemas de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica. Trabajos en cámaras de congelación. Trabajos en fundiciones en general. Trabajos con exposición a ruidos continuos e intermitentes superior a 85 decibeles o a ruido de impacto. Trabajo con exposición a radiaciones ionizantes y no ionizantes. Trabajos en contacto con residuos de animales deteriorados o con glándulas; vísceras, sangre, huesos, cueros, pelos y desechos animales y en contacto con animales portadores de enfermedades infecto-contagiosas.

2.2. Por sus condiciones: Jornadas laborales extensas: Esto es, superiores a ocho horas diarias. Trabajo en horario nocturno o de madrugada: Que específicamente va desde las 22:00 horas a las 07:00 horas. Ausencia de medidas de higiene y condiciones de seguridad laboral. Trabajos que impidan la asistencia a un establecimiento educacional.

### 3.7. Consideraciones previas de los protocolos

En relación a las **consideraciones previas de los protocolos**, es posible identificar un conjunto de definiciones y distinciones, orientaciones para la acción, consideraciones relacionadas con las características de niñas, niños y jóvenes, elementos de carácter relacional y consideraciones específicas relativas a las entrevistas videograbadas.

- a) En cuanto a las **definiciones y distinciones** aparecen tanto definiciones conceptuales de modalidades de violencia, por ejemplo, acoso, maltrato o bullying, como su correlato en los tipos penales. Así mismo destacan definiciones sobre conceptos relacionados con las necesidades, capacidades y ejercicios de derechos.
- b) Complementariamente, se establecen **orientaciones para la acción con niñas, niños y jóvenes** que incluyen la participación activa de niñas, niños y jóvenes considerando su autonomía progresiva y relativa como orientaciones metodológicas de acción estableciendo los límites y alcances de los actores como plazos de actuación y flujos.

Un eje relevante son las consideraciones relacionadas con las características de niñas, niños y jóvenes en tanto sujetos de derechos que implica reconocer la identidad cultural, edad y situaciones especiales de protección.

- a) Dado este contexto se indican **elementos de carácter relacional** en el vínculo con niñas, niños y jóvenes como un trato digno y no culpabilizador, la etapa de vida, el resguardo de intimidad y privacidad de involucrados en situación de violencia.
- b) Finalmente se identifican consideraciones relativas a la entrevista videograbadas, indicando la gradualidad en la implementación y regulando el tipo de contacto en relación con las preguntas que pueden ser realizadas y la exigencia de acreditación para la realización de dichas entrevistas.

### **3.8. Fases del Proceso**

A continuación, se señalan las consideraciones de los protocolos en relación a las diferentes fases que entregan los protocolos a la respuesta frente a la violencia contra niños, niñas y adolescentes.

#### Primeras respuestas a la detección/develación

Las primeras respuestas a la detección/develación a una situación de violencia, se establecen una serie de consideraciones para una mejor respuesta a niños, niñas o adolescentes víctima de alguna vulneración de derechos.

- En primer lugar, se hace la distinción entre develación y detección, lo primero como una acción espontánea de la víctima y lo segundo, como una acción de identificación activa de señales o interpretación de indicadores por parte de un agente en contacto con niñas, niños y jóvenes. En ambos casos se indica orientación para la obtención, escucha y registro del relato.
- Por otra parte, se presenta una consideración relacional en términos de construir un vínculo de contención emocional y el manejo de la confidencialidad y privacidad, generando una actitud receptiva y empática con un trato digno y respetuoso. Así mismo por ejemplo en procedimientos policiales se considera la protección de niñas, niños y jóvenes, resguardo por su bienestar y privacidad.
- Luego lo que emerge en los protocolos son acciones para evaluar riesgos de la ocurrencia de nuevas victimizaciones y las condiciones actuales de protección. Esto incluyen identificación de indicadores de violencia, ponderación de relatos, confirmación de sospecha, evaluación clínica cuando corresponda y primeras acciones para la interrupción.
- Estos procesos de respuestas establecen lineamientos y rutas de relaciones interinstitucionales donde se indica flujogramas, necesidades de capacitación, tipos de apoyos, redes territoriales y acciones legales que potencian las estrategias de detección y que permiten establecer competencias, límites y responsabilidades de los distintos actores.
- Finalmente se reconoce un cierto instrumental técnico que apoyan esta primera respuesta, principalmente formularios de evaluación de factores de riesgos, cartillas informativas lo que permite formalizar y comunicar de mejor manera esta relación interinstitucional y formularios de registro.

#### Evaluación y sus respuestas

En cuanto a la evaluación y sus respuestas, se distinguen tres tipos de evaluaciones:

- a) Evaluación de situación actual, constatación de lesiones en centros de salud para como procedimiento de verificación de posibles daños,
- b) Evaluación de riesgo, necesidades y bienestar, cuyo propósito es determinar los alcances de una situación de violencia, sus antecedentes y consecuencias inmediatas y los riesgos de revictimización de tal manera de proponer acciones de protección, y
- c) Evaluaciones clínico-forenses, que se dan en contextos especializados médicos o psicosociales con el propósito de generar diagnósticos específicos sobre daño, recoger pruebas biológicas y no biológicas e identificar sintomatología asociada a violencia y así aportar con evidencia a procesos judiciales.

En todos esos casos se identifican algunos instrumentos que permiten la recogida, sistematización y transmisión de información entre agencias como formularios de riesgos, fichas de registros y formularios de derivación.

Así mismo, se identifican intervenciones iniciales y respuestas que derivan de las evaluaciones en el sentido de conectar con los servicios necesarios para generar espacios de protección por ejemplo si hay riesgo vital, interrumpir la violencia, favorecer la denuncia y para informar a niñas, niños, jóvenes y adultos sobre el sentido de las acciones y/o derivaciones.

#### Antecedentes que debe incluir la denuncia

En cuanto a los antecedentes que debe incluir la denuncia, en primer lugar, se requiere de un **mínimo de información** tanto de la situación ocurrida como de las personas implicadas. Se visualiza como importante que la denuncia contemple:

- La individualización del niño, niña o adolescente
- La descripción de los hechos
- Datos personales del denunciante
- verificador.

Esto con el fin de contar con la mayor cantidad de información que se pueda.

En segundo lugar, una **evaluación de riesgo** para la adopción de medidas pertinentes, para lo cual se debe recopilar apreciaciones de los funcionarios y no entrevistar al niño/niña, lo cual será informado al fiscal de turno para que determine medidas de protección y resguardo. Se visualiza como soporte para esta evaluación, un formulario de factores de riesgo y grave vulneración en niños, niñas o adolescentes que sirve para evaluar y adoptar medidas pertinentes de protección.

Y en tercer lugar, **abordaje del personal que** cumpla los estándares mínimos a fin de no revictimizar al niño, niña o adolescente víctima del delito. Se espera que todo funcionario policial pueda consultar sobre información relevante del caso, sin preguntar directamente al niño/niña. Se enfatiza la necesidad de usar y ajustarse al formato de denuncia y datos específicos requeridos al niño/niña, sin abordar los hechos. Recepcionar la denuncia implica seguir el protocolo y llenar formulario para poder evaluar riesgo. Los estándares de derivación de denuncias a las instancias correspondientes bajo los parámetros señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.057.

#### Acciones a denunciar

En cuanto a las acciones para denunciar, se identifica que tiene un **carácter obligatorio** para quienes reciben la develación, pero voluntaria para el niño, niña o adolescente.

A su vez, sigue **determinados medios o canales** por los cuales hacer más expedito el trámite. La denuncia debe hacerse por el medio más expedito al Ministerio Público, a Carabineros de Chile, a la Policía de Investigaciones de Chile, o ante cualquier Tribunal con competencia criminal cuando la situación se sospeche que constituye delito, contando con el respectivo comprobante o verificador de la acción realizada. En el más breve plazo, deben contar con el RUC (Rol Único de Causa) asignado a la denuncia.

*Medidas o acciones que deben realizar los organismos respecto de la denuncia e investigación*

Se puede distinguir aquellas acciones desarrolladas por el SENAME<sup>20</sup> y sus organizaciones colaboradoras que identifican responsabilidades frente a la denuncia de las OCAS y de la dirección de SENAME en distintos casos y escenarios -por ejemplo, cuando hay trabajadores de las OCAS o SENAME involucrados-, los plazos (24 horas), la unidad que realiza registros y un principio básico de colaboración de cualquier indagación.

En un segundo eje, se distingue el Ministerio Público y su Unidad de Atención a víctimas (URAVIT) que identifica claramente la secuencia de acción:

- recopilar antecedentes,
- comunicación a fiscal,
- evaluación de antecedentes,
- necesidad de protección (peligro vida, riesgo vulneración, identidad)
- decisión y solicitud de medidas de protección, informar a niños, niñas y jóvenes.

En esta secuencia se establece claramente el cuidado específico de niñas, niños y jóvenes a través de la evaluación de riesgo, la posibilidad de tomar medidas de protección y la consideración de la participación voluntaria de víctimas en procedimientos.

En un tercer eje se localiza a los Jueces de familia y los alcances de sus acciones en términos de medidas de protección y el resguardo de la seguridad de niñas, niños y jóvenes en procedimientos policiales y en los procesos de denuncia en cuanto a la garantía de su seguridad y la existencia de adultos responsables que puedan acompañar estos procedimientos.

En todos estos procedimientos se identifican sistemas e instrumentos de registros dependiendo del servicio involucrado tales como Registro Único de casos, Fichas únicas de seguimiento, Formulario de factores de riesgos, reporte de vulneración de derechos, parte policial, que tienen por finalidad organizar la información, registrarla, transmitirla, y poder con ellos hacer seguimiento de las situaciones de violencia y las medidas tomadas de resguardo.

### ***3.9. Derivación, seguimiento e intervención especializada.***

Finalmente, en cuanto a la derivación, seguimiento e intervención especializada, los protocolos mencionan la necesidad de generar medidas de protección inmediatas en casos de riesgo y considerar las distintas necesidades de niñas, niños y jóvenes derivando a instancias de salud, educación, considerando los servicios locales y las redes existentes no considerando específicamente la derivación a instancias especializadas de intervención en violencia, cuestión que en general es realizada como una práctica de tribunales de familia, y ministerio público.

En cuanto al seguimiento de la denuncia y las medidas de protección, en general se da esa tarea al director de la institución que conocieron de la denuncia.

---

<sup>20</sup> Actualmente Mejor Niñez

### ***3.10. Principales conclusiones y reflexiones a partir del análisis de contenido.***

En definitiva, del estudio de los Protocolos analizados señalados, se concluye que las diferentes instituciones mencionadas diseñan protocolos para su propia institución, sin considerar la coordinación indispensable con las otras instituciones que forman parte de la ruta que deberá seguir un niño o niña vulnerado en sus derechos. Esto es, identifican la existencia de otros actores y asignan sus responsabilidades de manera lineal y poco relacional, requisito indispensable para un protocolo. Esto podría tener como consecuencia una lectura y comprensión más institucional y menos centrada en los niños, niñas y adolescentes y sus necesidades. Los protocolos internacionales revisados al definirse niño/a céntrico invita a las distintas agencias a pensar sus formas de atención y recorridos desde esta óptica.

Los protocolos nacionales revisados se construyen sobre la base de un cuerpo normativo, político e institucional, que no hace referencia a un sistema integral que lo estructure, y que hasta el momento se ha diseñado y elaborado (aunque fragmentariamente) sobre la base de una perspectiva fundamentalmente judicial, encaminada a sancionar a los responsables de la vulneración de derechos, contar con pruebas suficientes que fundamenten la decisión que se adopte al respecto, poner fin a dicha vulneración y complementariamente reparar, en caso necesario. Esto no significa que no se otorgue importancia al proceso reparatorio al que debiera acceder el niño, niña o adolescente, pero ciertamente no constituye el centro a partir del cual se estructura un sistema encaminado a garantizar con efectividad los derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos. En contraste, los protocolos internacionales revisados están incorporados a un sistema integral de protección y cuidados, donde las dimensiones penales dialogan de mejor manera con la protección por la existencia de este sistema, en algunos casos leyes integradas sobre violencia contra la niñez y lógicas de multiagencia en las interacciones. Un ejemplo de aquello sería la incorporación del modelo Barnahus en los países nórdicos y Europa.

En este escenario, la Ley 21.057 constituye un avance, pues junto con el fin de evitar la victimización secundaria de los niños, niñas o adolescentes que participen del proceso judicial como víctimas o testigos de delitos graves, también vela por la necesidad de protección del niño/niña sujeto de vulneraciones a causa de este tipo de delitos. Sin embargo, y no obstante ello, el foco sigue estando puesto en el proceso judicial y no en la protección y reparación del daño del niño/niña víctima de estos delitos. Esta normativa continúa perpetuando un modelo diseñado sobre la base de la necesaria judicialización de todo tipo de hechos, conflictos y delitos, más allá de la real necesidad de reparación que requiera el niño o niña en cuestión. En este escenario, la puerta que permite e inicia el camino de atención para niños, niñas o adolescentes víctimas de diversas formas de violencia, con consecuencias jurídicas, está necesariamente vinculado a lo jurídico procesal. La ruta a seguir, cualquiera sea la normativa o protocolo utilizado, parte de esta premisa, y la reparación aparece, en tanto complemento de un proceso que se vincula necesariamente con la investigación y persecución de la vulneración o delito en cuestión. Por lo tanto, la única forma en que el niño, niña o adolescente podrá recibir la intervención especializada que requiere, depende de activar el camino judicial indispensable para iniciar cualquier acción al respecto.

Además, es posible constatar, que no existe un tratamiento, ni ruta diferenciada en atención al contexto en que se produce la vulneración de derechos ni quienes son los culpables de dicha agresión, de modo que la violencia se ejerza por quien se ejerza, debe seguir la misma ruta.

Sin perjuicio de eso, la principal forma a través de la cual será posible acceder a un tratamiento o intervención especializada, será a través de la activación de un proceso judicial, donde se levante, visibilice y discuta, en sede especialmente de familia (por corresponder a causas de protección o violencia intrafamiliar) determinados hechos de violencia ejercidos por parte de la Familia hacia el niño, niña o adolescente.

En este contexto, el familiar, y cuando los agresores provienen de ésta, se visibiliza la necesidad de reparación dentro del proceso judicial en cuestión. Cuestión que no ocurre en los mismos términos, cuando se trata de delitos graves u otras instancias de vulneración que provengan de otro tipo de agresores y en contexto diferenciado del familiar. Así, los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos graves, por ejemplo, no son visibilizados en su necesidad de reparación, no obstante en casos puntuales el Tribunal (de Familia o también de Garantía, a partir de la ley 21.057) pueden considerar necesario adoptar medidas de protección puntuales, que digan relación con alejarlos del supuesto agresor, pero en definitiva no se discute en estos contextos (al menos en la mayoría de los casos) la necesidad de reparación y por lo tanto la urgencia de recibir un proceso especializado que tengan por fin reparar las consecuencias de dicha vulneración para los niños, niñas o adolescentes involucrados.

Otro elemento relacionado con lo anterior y que los protocolos internacionales consideran es la falta de incorporación en los protocolos de la dimensión promocional y preventiva. Los protocolos internacionales revisados y como parte del sistema integral de protección, se inicia con las acciones de promoción del buen trato o de trato respetuoso y acciones preventivas de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.

### III. MAPA INICIAL DE LOS PROTOCOLOS EXISTENTES Y SUS INTERACCIONES

A continuación, se realiza una descripción de los hallazgos de las propuestas de las rutas revisadas a nivel nacional y su comparación con los contenidos de los protocolos revisados a nivel internacional. La ruta que deben seguir los niños, niñas y adolescentes víctimas de algún tipo de violencia se construye en base a los hallazgos presentados en el presente informe, con el trabajo colaborativo de las instituciones públicas y de los organismos de la sociedad civil quienes a través de un proceso participativo entregaron sus valiosos y relevantes aportes a este proceso.

El mapa inicial del panorama actual y las interacciones de los protocolos de actuación existentes se desarrolla teniendo en cuenta los 58 protocolos revisados y analizados en este estudio y su relación con los protocolos internacionales, lo que nos permite concluir, de manera inicial, que existen algunas características comunes del mapa e interrelación entre los diferentes protocolos:

- a. En los protocolos nacionales, a diferencia de los internacionales, no se mencionan las acciones orientadas a la prevención del maltrato infantil y a la promoción de derechos. Los protocolos inician su aplicación, en general, con la revelación o la denuncia de una situación de maltrato. Esta constatación muestra la brecha entre las políticas universales, de protección de los derechos y las políticas de protección especial que están orientadas a detener las vulneraciones o a su reparación.
- b. En general, en los protocolos nacionales, sus objetivos dicen relación con dar respuestas específicas al interior de las diferentes instituciones, para lo cual diseñan protocolos o instructivos para su propia institución, considerando débilmente la coordinación y colaboración indispensable con las otras instituciones que forman parte relevante de la ruta que deberá seguir un niño, niña o adolescente. Es importante señalar que la revisión y análisis de contenido de los protocolos no permiten obtener información en profundidad respecto de las efectivas relaciones que se dan entre las diferentes agencias e instituciones entre las cuales efectivamente existe trabajo de coordinación e intersectorialidad para la aplicación de dichos protocolos, constatación que se realizó en las entrevistas realizadas principalmente a agentes que trabajan en el nivel local. Se constata tanto en los documentos como en las entrevistas, es que las instituciones identifican algunas agencias, las incluyen en sus protocolos sin haber realizado conversaciones previas de coordinación o construcción conjunta del protocolo.
- c. En los protocolos nacionales revisados, a diferencia de los protocolos internacionales, no se mencionan una política activa de detección de niños, niñas y adolescentes que están siendo víctimas o han sido víctimas de situaciones de violencia y están asistiendo a instituciones cuya obligación sería dicha detección activa, lo que implicaría aplicar instrumentos adecuados como se realiza en otros países. En esta detección activa tienen un rol central los organismos de la salud, especialmente en la primera infancia, y educación tanto en el ámbito preescolar como en la enseñanza básica, junto a la sociedad civil organizada.

- d. Como ya se ha planteado, los protocolos se elaboran de acuerdo a un cuerpo normativo, político e institucional, que no hace referencia a un sistema integral que lo estructure, y que hasta el momento se ha diseñado y elaborado (aunque fragmentariamente) sobre la base de una perspectiva fundamentalmente judicial, encaminada a sancionar a los responsables de la vulneración de derechos, contar con pruebas suficientes que fundamenten la decisión que se adopte al respecto, poner fin a dicha vulneración y complementariamente reparar, en caso necesario. Lo que significa que dichos protocolos – en general – no entregan importancia al proceso de protección y reparatorio al que debiera acceder el niño, niña o adolescente y no existe una interrelación dinámica entre las diferentes agencias que la otorgan.
- e. No existe un acuerdo entre los distintos protocolos sobre el concepto de violencia utilizado, en algunos casos no están presentes definiciones y distinciones conceptuales, ni una consideración a los principios básicos que debe tener todo protocolo que aborda la violencia contra niños, niñas y adolescentes en sus diferentes dimensiones (Principio del interés superior del niño, principio de autonomía progresiva, principio de igualdad y no discriminación, principio del derecho a la participación y del derecho del niño a ser oído, principio del derecho a la vida y desarrollo).
- f. En los protocolos internacionales revisados, el trabajo interagencia/multiagencia es un factor fundamental para la efectividad de dicho protocolo de actuación, sin embargo, en ningún protocolo nacional está mencionado el trabajo colaborativo, - entendido como el conjunto de interacciones, comunicaciones, toma de decisiones, acuerdos para el logro de metas colectivas considerando a los niños, niñas y adolescentes en el centro del quehacer común - , con las diferentes agencias que intervienen en el proceso, solo son mencionadas como instancia de derivación.
- g. En los protocolos internacionales presentados está establecida con claridad las instancias nacionales, regionales y locales, de acuerdo a la normativa administrativa del país. Sin embargo, en los protocolos nacionales revisados no se hace referencia al espacio local, donde efectivamente se realiza el trabajo directo con los niños, niñas y adolescentes víctimas de vulneración de derechos y donde, en definitiva, se encuentran los servicios de denuncia y atención.

Como una forma de graficar la información recabada de los protocolos de actuación, se presenta el panorama global en la propuesta de ruta de los protocolos de actuación en materia de violencia dirigida hacia niños, niñas y adolescentes (detección, denuncia, derivación y respuesta), que fuera elaborada en conjunto con las instituciones públicas y organismos de la sociedad civil. Este panorama global se elabora teniendo en consideración la información que emana los protocolos de actuación según los diferentes niveles de aplicación.

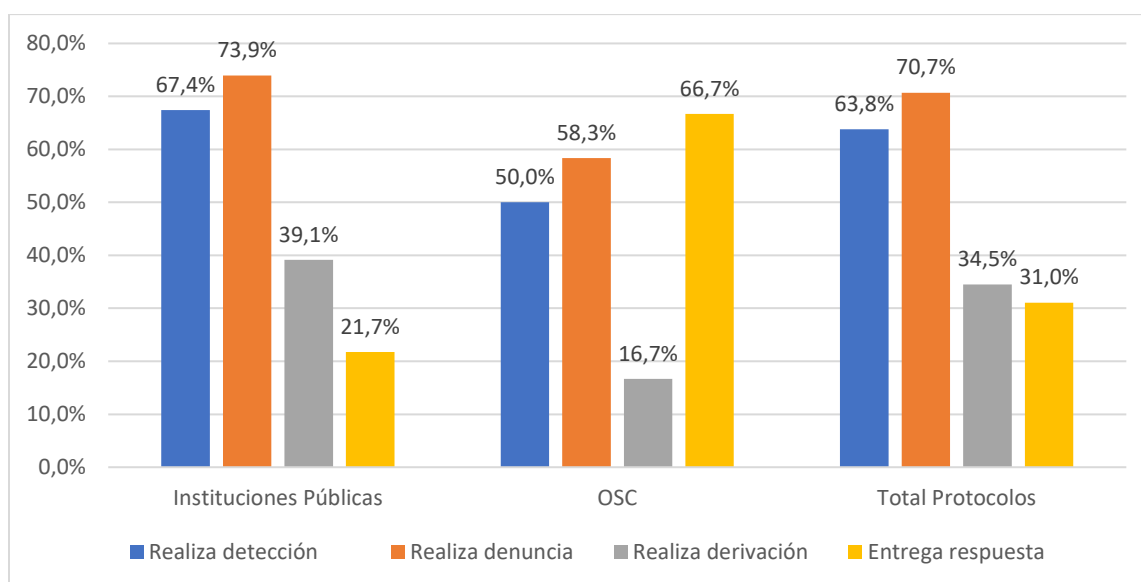
En primer lugar, se presenta un cuadro con la información recabada luego del análisis de los protocolos según el número de respuestas de actuación referido a: detección, denuncia, derivación y respuesta. En este punto es importante señalar que nos son excluyentes las respuestas, un mismo protocolo podría contener más de una fase (detección, denuncia, derivación y respuesta).

Tabla 8: Contenidos de los protocolos según Instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil

| CONTENIDOS DE LOS PROTOCOLOS | INSTITUCIONES PÚBLICAS | 46 | ORGANIZACIONES SOCIEDAD CIVIL | 12 |
|------------------------------|------------------------|----|-------------------------------|----|
| DETECCIÓN                    | Realiza detección      | 31 | Realiza detección             | 6  |
| DENUNCIA                     | Realiza denuncia       | 34 | Realiza denuncia              | 7  |
| DERIVACIÓN                   | Realiza derivación     | 18 | Realiza derivación            | 2  |
| RESPUESTA                    | Entrega respuesta      | 10 | Entrega respuesta             | 8  |

En segundo lugar, se presentan los gráficos que muestra el porcentaje de respuesta de los protocolos analizados. Se observan los contenidos y respuesta de actuación de los 58 protocolos revisados y analizados tanto para las instituciones públicas (46) como, organismos de la sociedad civil (12).

Gráfico 3: Porcentaje de protocolos de Instituciones Públicas según contenidos de actuación



Fuente: Matriz registro de antecedentes e información de protocolos de actuación de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta

En el gráfico precedente se muestran los porcentajes referidos a los contenidos de actuación de los protocolos aplicados por las instituciones públicas. Se observa que el 67,4% de los protocolos indican realizar detección y el 73,9% señala ejecutar acciones de denuncia. El 39,1% y 21,7% realizan acciones de derivación y respuesta. En este aspecto es significativo señalar que la mayoría de los protocolos se encuentran dirigidos a acciones de detección y denuncia. Se podría colegir que existirían un número importante de ellos encaminados a dar respuesta frente a situaciones de sospecha de un hecho de violencia o maltrato o constitutivos de delitos dirigido a los niños, niñas y adolescente, con una clara perspectiva legal, posiblemente respondiendo a los requerimientos legales que agentes públicos y privados tienen frente al conocimiento de situaciones de violencia.

A diferencia de las instituciones públicas, para el ámbito de las organizaciones de la sociedad civil, el 66,7% de ellos están dirigidos a dar respuesta frente a situaciones de violencia o maltrato dirigido

a los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, también existe un porcentaje no menor de protocolos que se encuentran dirigidos a ejecutar una denuncia, el que responde en gran medida al marco legislativo imperante y que entrega orientaciones claras de responsabilidades y de lo que se debe hacer cuando un niños, niñas o adolescentes se encuentran en situación de violencia. Por la naturaleza de las funciones de los OSC existiría un menor porcentaje de derivación y esto se podría explicar que son ellos los que reciben a los niños, niña o adolescentes según corresponda a diagnóstico y/o protección especializada.

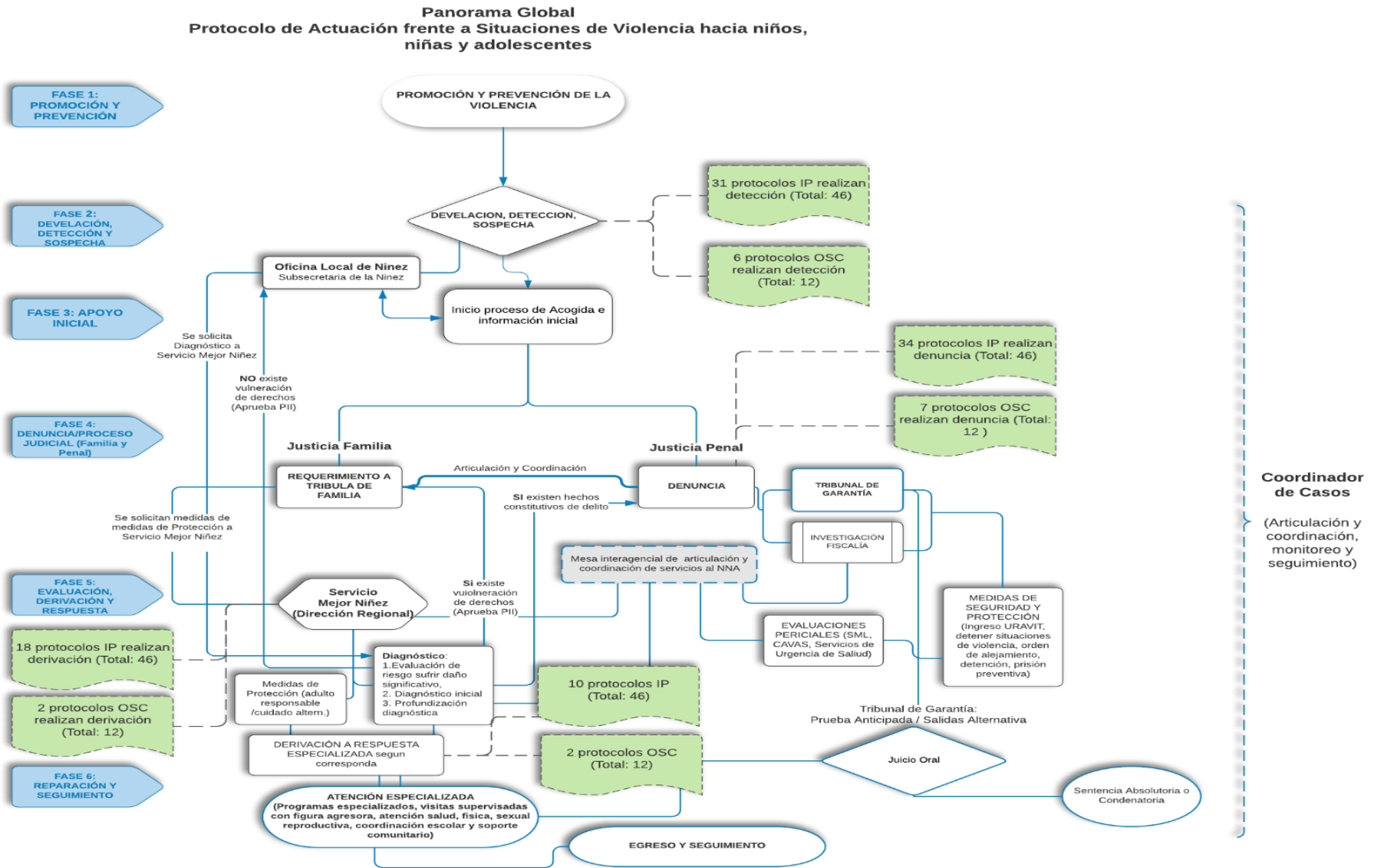
Por último, presentamos el panorama global de los protocolos de actuación, teniendo como base a nivel internacional, la Convención sobre los derechos del niño y a nivel nacional, la ley N°21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, ley N° 21.013, que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial y ley N°20.066 sobre Violencia Intrafamiliar, son aquellas que mayormente son mencionadas en los documentos analizados.

Por otra parte, tras la revisión y análisis de los mencionados documentos, es posible indicar, de manera general, el número de protocolos de actuación que realizan acciones tendientes a la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia a niños, niñas y adolescentes, no así, las interrelaciones que se producen entre los protocolos y las agencias que intervienen a nivel de coordinación e intersectorialidad. Es factible de señalar que las principales instituciones que aparecen mencionadas son: Ministerio Público, Juzgado de Garantía, Juzgado de Familia, Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. Centro o Programa de SENAME (Protección especializada: Servicio Mejor Niñez). Centros de Administración Directa del SENAME. Centro de salud (establecimientos hospitalarios, de clínicas particulares Centros de atención en salud, Centros de urgencia y Servicio Médico Legal). Y, los establecimientos educacionales (Parvularia, básica y media en establecimientos tanto de educación pública, como privada)

Podemos elaborar algunas hipótesis que nos permiten comprender los datos anteriores. Desde un punto de vista una comprensión del rol garante de derechos de las instituciones públicas, la comprensión de esta garantía pasa por la visibilización de las situaciones de violencia y su acción preponderante de visibilización aparece en el horizonte de la denuncia, de allí que esos ejes son prioritarios en el sector público. Así mismo por el carácter universal de algunos de los servicios que entregan las agencias públicas (educación, salud, por ejemplo) aumentan sus posibilidades de detección y derivación. Complementariamente, el modelo de política pública de tercerizar servicios especializados (por ejemplo, en el sistema de protección de la niñez) tiene su correlato en el mayor porcentaje de respuesta de las OSC.

A continuación, se presenta diagrama del panorama global de los protocolos de actuación:

Ilustración 1: Panorama Global



#### IV. RUTA Y DESCRIPCION DE FASES PARA LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA LA DETECCIÓN, DENUNCIA, DERIVACIÓN Y RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA QUE AFECTAN A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

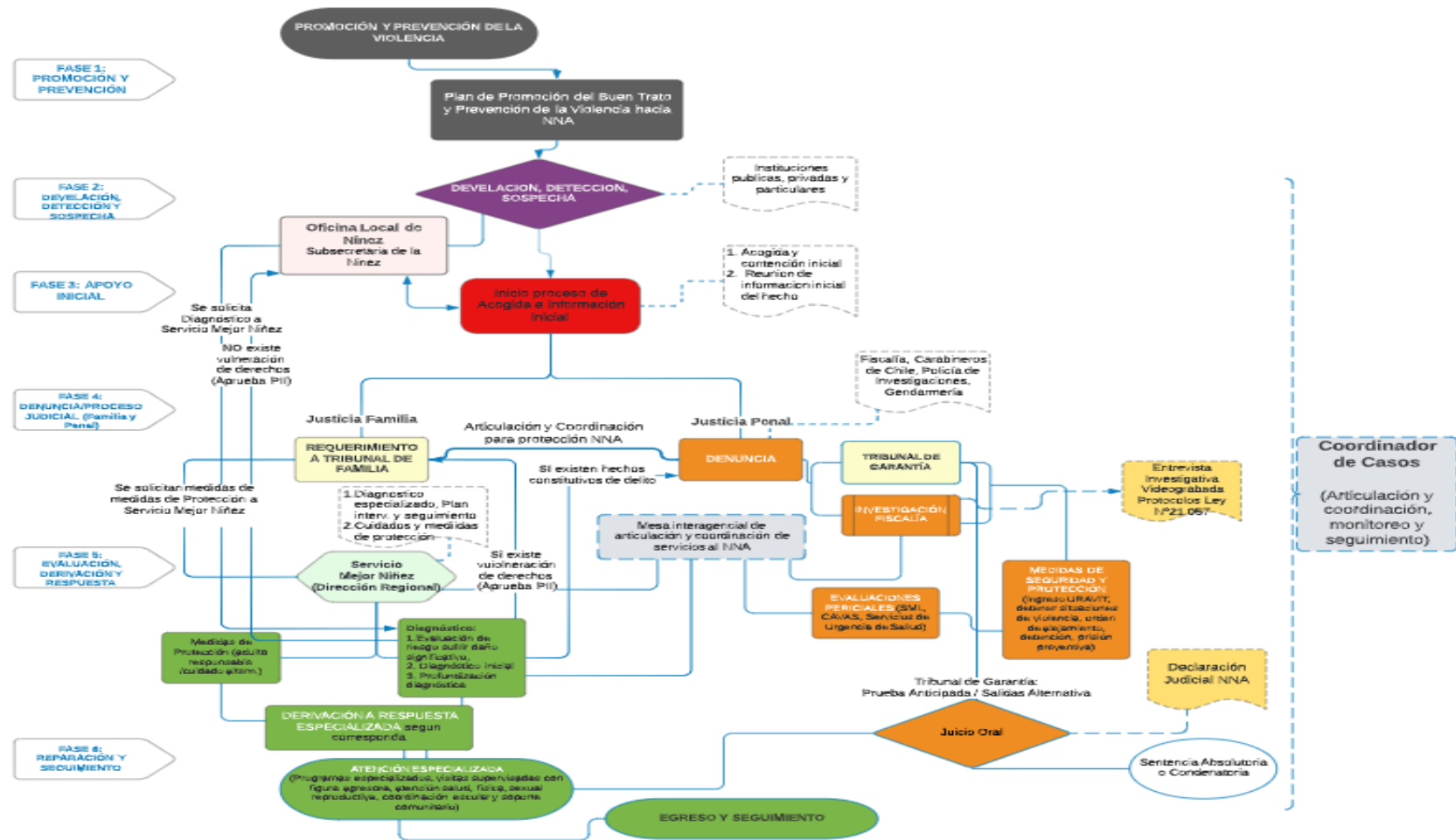
A continuación, se presenta la propuesta de diagrama y descripción de fases para la aplicación de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes.

Como se señaló en la metodología, esta propuesta fue elaborada a partir de la:

- Revisión y análisis de los contenidos de los documentos (protocolos, OOTT, Normas Técnicas, Ord., Resoluciones, oficios, instructivos, entre otros) entregados por las instituciones públicas y privadas de acuerdo a los estándares definidos.
- Revisión de modelos o experiencias internacionales de protocolos y rutas de atención en situaciones de violencia contra niñas, niños y jóvenes, que permiten entregar lineamientos o estándares para la propuesta a nivel nacional (Reino Unido (Escocia e Inglaterra), España, Canadá, Ecuador y Uruguay / Modelo Barnahus).
- Construcción de Matriz de Registro de Antecedentes e Información de Protocolos de Actuación (organización de antecedentes e información de acuerdo a dimensiones).
- Entrevistas a expertos nacionales y extranjeros (entrevistas individuales y grupales).
- Co-construcción colaborativa con los representantes de instituciones públicas (3 reuniones taller) y organismos de la sociedad civil (1 reunión taller) quienes participaron de reuniones – talleres entre noviembre 2021 y enero 2022 (ver asistencia a reuniones taller en Anexo N° 6 y aportes Institucionales en anexo n°7)

Con la revisión de estos contenidos la consultora elabora la propuesta que incorpora en primer lugar, la ruta de Protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes, en segundo lugar, se presentan las fases y su descripción de acuerdo al desarrollo del flujograma. En el cuarto punto, se describe la propuesta de incorporar a un ***coordinador/gestor de casos*** y ***mesa o reuniones interagencial/ multiagencial*** de articulación y coordinación de servicios al niño, niña y adolescente. Por último, se propone la coordinación con la sociedad civil a través del papel que podrían cumplir en las diferentes fases de proceso.

Diagrama 1: Propuesta de Ruta de Protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes



**Fuente:** Elaboración Propia de acuerdo a la revisión protocolos de actuación y trabajo colaborativo con Instituciones Públicas y organismos de la sociedad civil.

## 1. Descripción Ruta de Protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes

La ruta propuesta en el diagrama 1, está basada en la elaboración realizada por el equipo de la consultora Isónoma a partir de la información existente en los protocolos analizados, esta propuesta fue cotejada con las organizaciones de las instituciones gubernamentales y de las organizaciones de la sociedad civil, incorporándose los aportes realizados en los talleres.

La ruta se ordena a partir de una columna horizontal que considera las 6 fases de la respuesta a las situaciones de violencia que son víctimas niños, niñas y adolescentes. Las fases descritas están basadas en las referencias tanto internacionales (de Paul; Arruabarrena, M.I.1995) como en los protocolos nacionales revisados y son las siguientes: 1) Promoción y prevención; 2) Develación y detección y sospecha; 3) Apoyo inicial; 4) Denuncia; 5) Evaluación, derivación y respuesta; 6) Reparación y seguimiento.

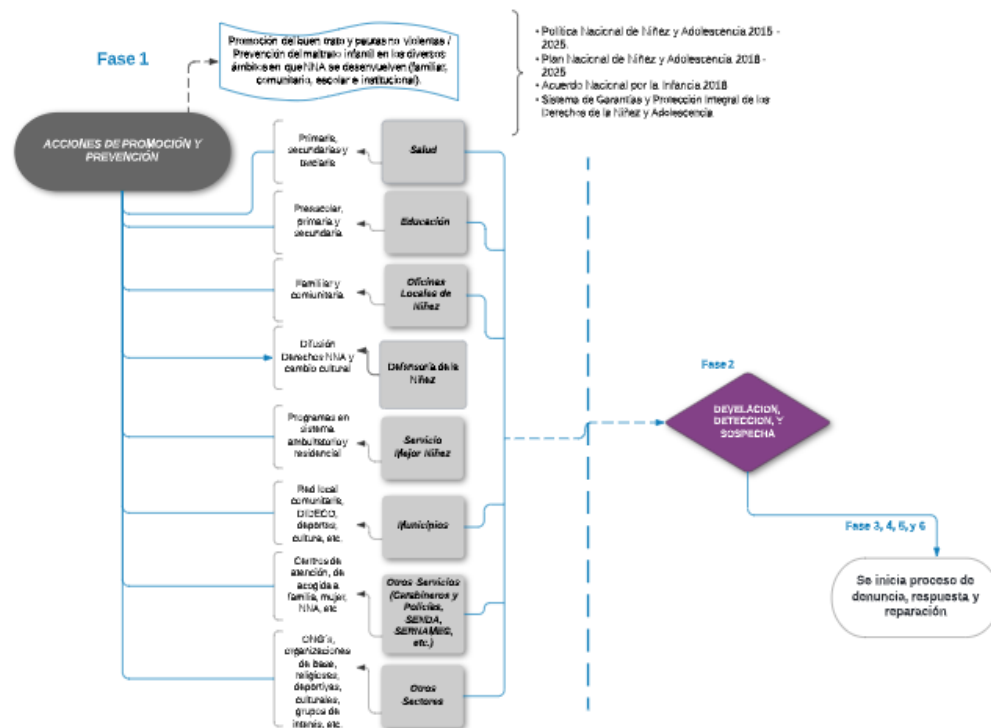
Frente a cada una de las fases se señalan las instituciones que intervienen en esa etapa, las acciones que realizan y las interacciones con las otras instituciones donde continúa la ruta o flujo. Es importante entender este flujograma general como una forma de ordenar lo que está señalado en la mayoría de los protocolos revisados, aunque no todos tienen acciones en las diferentes etapas. La consultora incorpora 2 nuevas instancias, las que están explicadas en detalle luego de los flujogramas: “El coordinador de Casos” y la Mesa Interagencial de articulación y coordinación de servicios”.

Para cada fase de la ruta se definió un color de acuerdo a lo siguiente: fase 1, negro, fase 2: morado, fase 3: rojo, fase 4: naranja, fase 5 y 6: verde. Además, las instituciones que aparecen en la ruta también se muestran con colores como una forma de diferenciarlas. La propuesta de la consultora tanto de mesas interagencial y de coordinador de casos, aparecen en color gris.

## 2. Descripción de las fases de la propuesta de Ruta de Protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes

### 2.1 FASE 1: prevención de la violencia y promoción del buen trato

Diagrama 2: Fase 1, prevención de la violencia y promoción del buen trato



**Fuente:** Elaboración Propia de acuerdo a la revisión protocolos de actuación y trabajo colaborativo con Instituciones Públicas y organismos de la sociedad civil

### Descripción Fase 1

Tanto en la literatura revisada, como en la experiencia comparada y en las entrevistas realizadas, la Promoción del buen trato y pautas no violentas y Prevención del maltrato infantil en los diversos ámbitos en que niños, niñas y adolescentes se desenvuelven (familiar, comunitario, escolar e institucional), emerge como un elemento central y punto de partida de cualquier ruta de atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia. Desde un enfoque institucional esto aparece recogido en la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015 – 2025, el Acuerdo Nacional por la Infancia 2018 y en el Plan Nacional de Niñez y Adolescencia 2018 – 2025.

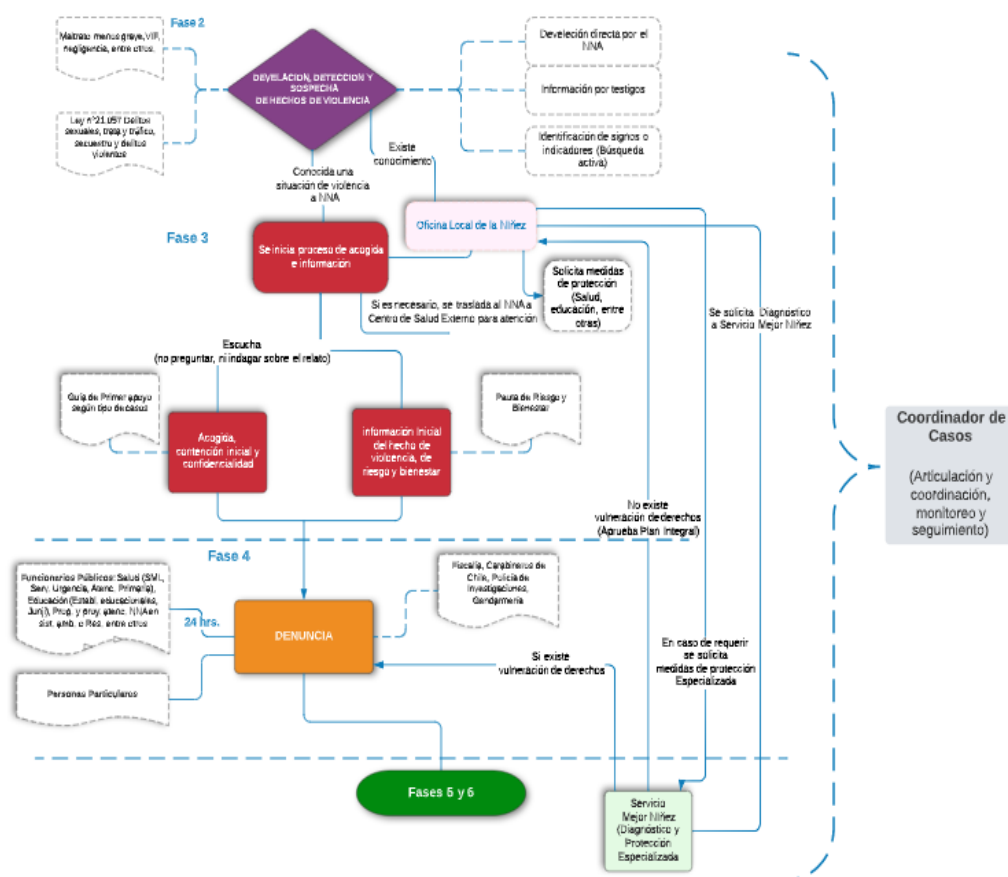
En el caso de las organizaciones de la sociedad civil se les invita a incorporar formas preventivas o promocionales situadas, tratando de alinear esas formas a los propósitos y niveles de sus programas

de tal manera de avanzar de la lógica de campañas o integrarlas. En cada fase se puede instalar formas de promoción del buen trato y desde la fase 2 prevención de la victimización secundaria.

Para instalar una cultura preventiva, los llamados a realizar estas acciones son varios actores: **Salud primaria, secundaria, terciaria, OLN** (acciones de prevención comunitaria y social), **Educación** (Establecimientos educacionales, JUNJI, Fundación INTEGRA), **Programas del Servicio Mejor Niñez** (sistema ambulatorio o Residencial), **Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género** (Casas de Acogida), Carabineros y policías, Oficinas locales de niñez, Municipios (Salud, educación, DIDECO, Deportes, etc.), Defensoría de la niñez. Desde la sociedad civil, OCA's, centros deportivos, culturales, de interés, entre otros.

## 2.2 FASE 2 Y FASE 3: develación, detección y sospecha y apoyo inicial

Diagrama 3: Fases 2 y 3, develación, detección y sospecha, acogida inicial



**Fuente:** Elaboración Propia de acuerdo a la revisión protocolos de actuación y trabajo colaborativo con Instituciones Públicas y organismos de la sociedad civil

## ***Descripción Fase 2***

Relacionados con las acciones de la fase 1 es posible conocer relatos de una situación de violencia ya sea del niño, niña y adolescente víctima, algún/a testigo/a, pares, o la identificación de signos o indicadores que puedan hacer sospechar de una situación de violencia. Se hace aquí la distinción entre develación y detección, lo primero como una acción espontánea de la víctima de vulneración de derechos y lo segundo, como una acción de identificación activa de señales o interpretación de indicadores por parte de un agente en contacto con niñas, niños y jóvenes. En este segundo caso la literatura y los protocolos revisados entregan variados ejemplos de instrumental asociado, por ejemplo, los protocolos de maltrato y violencia sexual de UNICEF- Ministerio de Salud de Uruguay (2019) o protocolos BALORA en ESPAÑA (2017).

En esta fase consideramos relevante que emerja **un rol de monitoreo y coordinación** ya sea como un gestor de caso y persona nombrada (en las experiencias internacionales existe esta figura) que a un nivel local permita hacer seguimiento del cumplimiento de las distintas fases hasta que actúe el monitoreo que debe efectuar el programa de “Diagnóstico Ambulatorio” de acuerdo a lo establecido en la Ley del 21.302.

Para el caso de las OLN podrán solicitar directamente al servicio mejor niñez la realización de una evaluación diagnóstica, así como solicitar lo que podría significar la posterior solicitud de una medida.

## ***Descripción Fase 3***

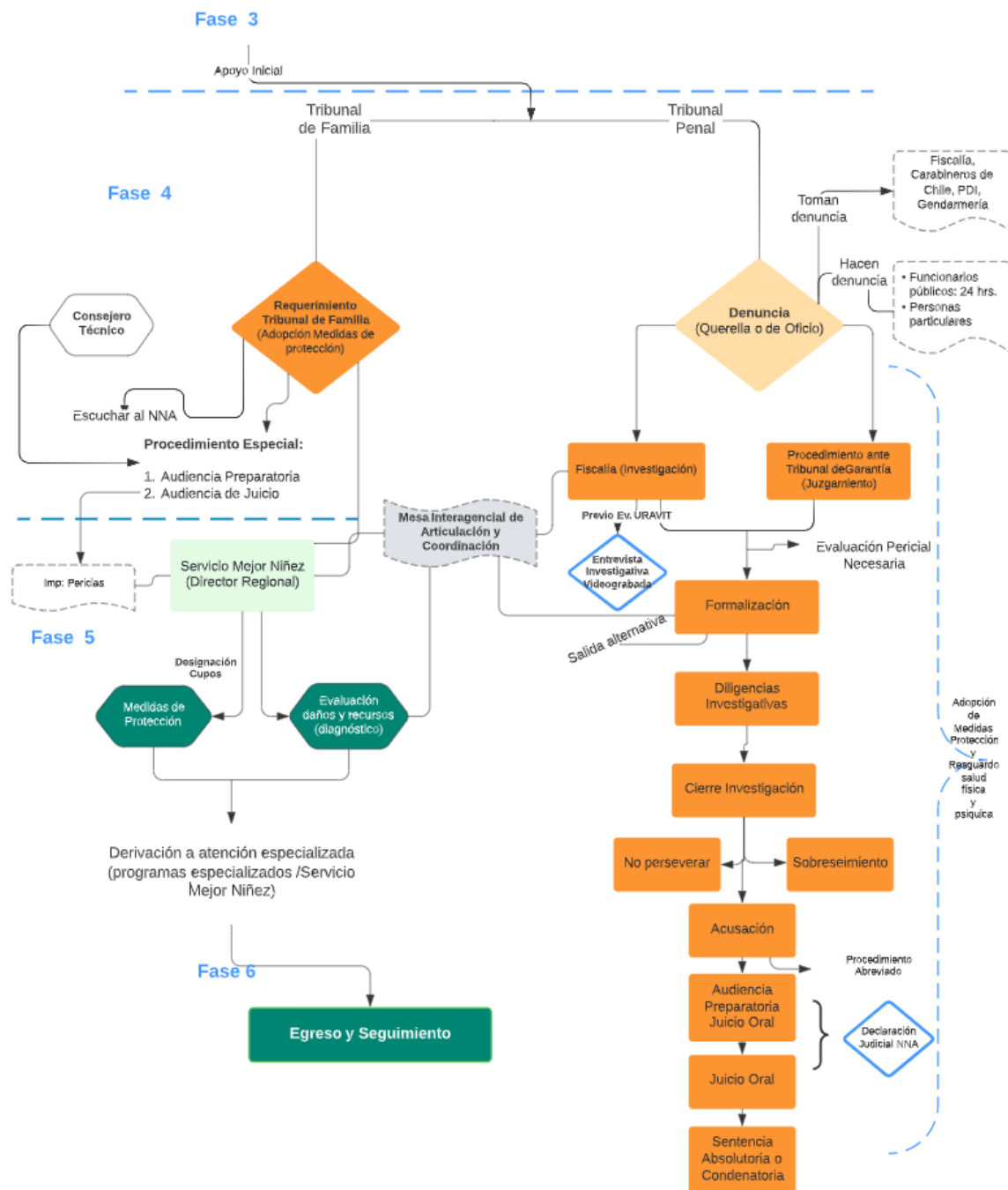
Tanto los protocolos nacionales como internacionales revisados consideran la acción de construir un vínculo de contención emocional y el manejo de la confidencialidad y privacidad, generando una actitud receptiva y empática con un trato digno y respetuoso. Esto es parte de una respuesta frente a develación o detección que pueda evitar formas de culpabilización o revictimización a niños, niñas y adolescentes. Ejemplos interesantes de esto están en protocolos de JUNJI.

Complementariamente la información conocida o los indicadores detectados pueden ser organizados y completados con una mirada sobre el bienestar, necesidades y riesgos en que puedan estar los niños, niñas y adolescentes. Esto implica una reflexión del agente que recoge el relato o interpreta los indicadores para establecer riesgo de nueva ocurrencia de la situación de violencia y reconocer las necesidades actuales de bienestar del desde una perspectiva centrada en las/los niños, niñas y adolescentes. Por la naturaleza variada de los agentes que pueden conocer/detectar las situaciones, se piensa en un instrumento de simple aplicación que oriente esta reflexión, tal vez como una variación de evaluaciones de riesgo que realiza tanto URAVIT como Tribunal de familia en fases posteriores.

En ambas dimensiones de apoyo como reflexión sobre riesgo y bienestar se debe considerar el proceso de formación y capacitación.

## 2.3 FASE 4: Denuncia / Proceso Judicial (Familia y Penal)

Diagrama 4: Fase 4, proceso judicial



**Fuente:** Elaboración Propia de acuerdo a la revisión protocolos de actuación y trabajo colaborativo con Instituciones Públicas y organismos de la sociedad civil

#### *Descripción Fase 4*

En esta fase se propone iniciar en paralelo y de manera complementaria tanto la denuncia penal como un requerimiento al tribunal de familia. La idea es asegurar la protección, seguridad y servicios integrales a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia.

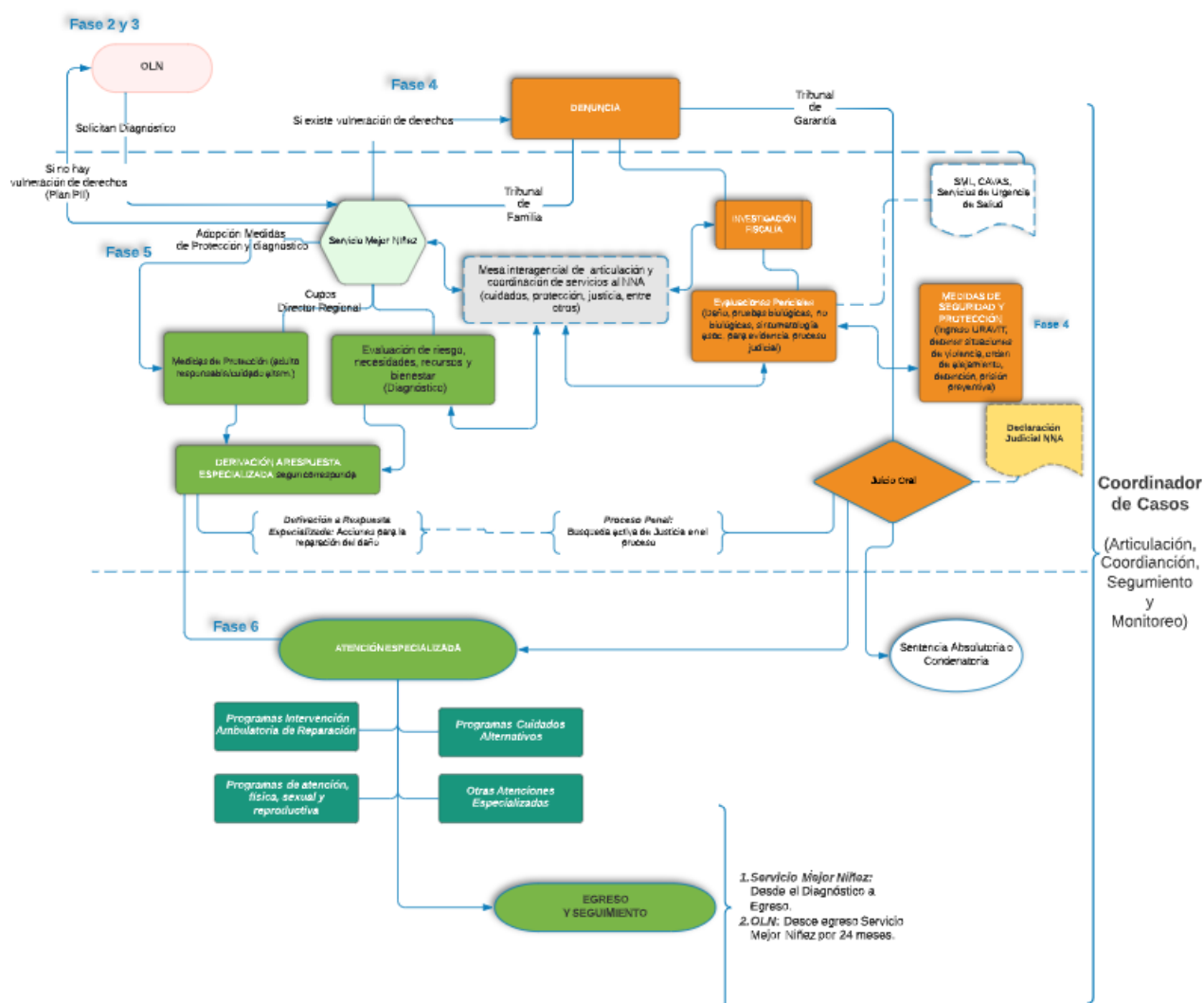
Desde ese punto de vista se considera la presentación de una denuncia penal ante los órganos correspondientes y un requerimiento al tribunal de familia por una causa de protección. Sin perjuicio de aquellos casos en que la medida de protección podrá iniciarse directamente en sede penal, información que de todas formas debe enviarse al Tribunal de Familia, lo más completa posible, para seguimiento y adopción de otras medidas que correspondan. En ambos casos se incorporará tanto los datos de identificación del niños, niñas y adolescentes, el relato conocido, indicadores o sospecha y la sistematización de la reflexión realizada sobre riesgo, necesidades y bienestar (instrumento). Esto considerará los plazos establecidos por la ley y será monitoreado por la instancia mencionada en la fase 2.

Estas acciones pondrán en asento judicial penal y familiar la situación y permitirá la toma de medidas de protección y de seguridad inmediatas y mediatas que permitan detener las situaciones de violencia, generar un contexto protector para niños, niñas y adolescentes y entregar servicios de emergencia en caso de que se requiera. Así mismo, desde un punto de vista de la justicia de familia, permitirá el ingreso al sistema de protección especializada y los servicios de evaluación, protección y reparación con que el servicio mejor niñez cuenta.

A partir de las entrevistas realizadas, es necesario destacar la imperiosa necesidad de coordinación entre estas dos justicias y las distintas agencias involucradas, dado que sus propósitos son complementarios pero distintos. Estas coordinaciones (traspaso de información, toma de medidas de protección o seguridad) que en algunos casos se resuelve considerando el nivel local, puede ser favorecida por este rol de coordinación y monitoreo, a través del cual se podrá convocar a una **Mesa o reunión inter-agencial/ multiagencial de articulación y coordinación de servicios al niños, niñas y adolescentes**, que pueda favorecer el intercambio de información y la toma de acuerdos de manera situada sobre las necesidades y bienestar de niños, niñas y adolescentes. En esta mesa estarían convocados todos los actores locales que están relacionados con el niño, niña y adolescente en términos de cuidados, protección, educación, salud, familia, justicia, entre otros.

## 2.4 FASE 5 Y FASE 6: evaluación, derivación, respuesta y reparación y seguimiento

Diagrama 5: Fases 5 y 6, evaluación, derivación, respuesta, reparación y seguimiento



**Fuente:** Elaboración Propia de acuerdo a la revisión protocolos de actuación y trabajo colaborativo con Instituciones Públicas y organismos de la sociedad civil

### Descripción Fase 5

En esta Fase se consideran las instancias de Evaluaciones: a) Clínico-forenses, que se dan en contextos especializados médicos o psicosociales con el propósito de generar diagnósticos específicos sobre daño, recoger pruebas biológicas y no biológicas e identificar sintomatología asociada a violencia y así aportar con evidencia a procesos judiciales; b) Diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos. Este programa tiene por objeto realizar diagnósticos clínicos especializados requeridos para la constatación fehaciente de vulneraciones de derechos y daño asociado a ellas en niños, niñas y adolescentes derivados desde los tribunales o las Oficinas Locales de la Niñez, en casos en los que

existe la sospecha de vulneración de derechos. En caso de constatarse vulneraciones y daños asociados, la línea de acción incluye la formulación de un plan de intervención individual necesario para el tratamiento del caso y su recuperación, así como de su seguimiento”<sup>21</sup>.

En el estudio sobre “Recomendaciones sobre la estructura y contenidos de la oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia y sus modelos de intervención”<sup>22</sup> se propone que el programa de diagnóstico clínico especializado pueda realizar una evaluación de riesgo, necesidades, recursos y bienestar, cuyo propósito es determinar los alcances de una situación de violencia, sus antecedentes y consecuencias inmediatas y los riesgos de revictimización de tal manera de proponer acciones de protección recomendar los servicios especializados de reparación, cuando sean necesarios.

Producto de estas evaluaciones se derivarán acciones tanto para la reparación del daño como para la búsqueda activa de justicia en el proceso penal.

Al final de esta fase se considera la realización de una segunda **Mesa/reunión inter-agencial/ multiagencial de articulación y coordinación de servicios al niños, niñas y adolescentes**, que pueda favorecer el intercambio de información y la toma de acuerdos situada sobre las necesidades y bienestar de niños, niñas y adolescentes. En esta mesa estarían una vez más convocados todos los actores locales que están relacionados con el niño, niño y adolescente en términos de cuidados, protección, educación, salud, familia, justicia, entre otros, incluyendo los nuevos actores del sistema de protección especializadas a los que niños, niñas y adolescentes fueron derivados.

### ***Descripción Fase 6***

En esta etapa se considera la integración de niños, niñas y adolescentes a Programas especializados, atención de salud, física, sexual y reproductiva, coordinación escolar y soporte comunitario que el niño, niña y adolescente requiere según los planes de intervención elaborados, junto al acompañamiento de las distintas etapas del proceso penal según las decisiones del Ministerio Público y los tribunales correspondientes.

A partir de la evidencia recabada, en esta fase las coordinaciones y monitoreo de los procesos de reparación y penal siguen siendo un elemento central que habría que distinguir entre las acciones del Diagnóstico Clínico Especializado y seguimiento de casos y el rol de coordinación y monitoreo sugerido en la fase inicial, por ejemplo, para decidir la necesidad de desarrollar nuevas **Mesas inter-agenciales/ multiagenciales de articulación y coordinación de servicios al niño, niña y adolescente**. Una vez promulgada la ley 21.302 crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia será necesario establecer las coordinaciones adecuadas para evitar la duplicidad de funciones.

A continuación, se describe el rol propuesto para el coordinador a gestor de casos y la propuesta para las mesas intersectoriales y el rol de la sociedad civil.

---

<sup>21</sup> Ley 21.302. Artículo 22. 1

<sup>22</sup> Dic. 2021, UNICEF/ CIDENI. Recomendaciones sobre la estructura y contenidos de la oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y sus modelos de intervención. [www.unicef.cl](http://www.unicef.cl)

### 3. Coordinador/ gestor de casos

A través de la revisión de la literatura y de las entrevistas a expertos surge una consideración relevante que dice relación con que desde etapas iniciales (develación, detección) emerja un rol de monitoreo y coordinación (ya sea como un coordinador/gestor de caso) que a un nivel local permita hacer seguimiento del cumplimiento de las distintas fases.

Se sugieren 3 ámbitos relacionados a sus funciones:

1. Acompañar, facilitar y monitorear el paso por cada fase según corresponda, desde una perspectiva de derecho y bienestar de niños, niñas y adolescentes. Esto implica un conocimiento acabado de la ruta y de los recursos locales, con una perspectiva de multiagencia y trabajo en redes.
2. Informar y explicar cada acción o etapa a niños, niñas y adolescentes y adultos significativos, considerando los principios de la convención y particularmente la participación activa de niños, niñas y adolescentes en las decisiones que le incumben. Esto también implica un espacio de conversación con otros roles y/o figuras institucionales relacionadas por la situación de vulneración de derechos: equipos profesionales, curador, delegado de centro de diagnóstico.
3. Coordinar reuniones/mesas y monitorear acuerdos. Esta tarea implica coordinar y convocar a las mesas/reuniones inter/multiagencial en las instancias que se han ido definiendo en la ruta, registrar y monitorear los acuerdos.

Respecto de la organización y estructura, se propone que:

1. Deberá quedar *asentado a nivel local*, lo que permite conocer los recursos territoriales y gestionar las distintas realidades geográficas.
2. Deberá ser *parte de un equipo o unidad* de tal manera de trabajar no individualmente sino como equipo que permita el análisis y reflexión y el soporte de cuidado de equipos.
3. Podría ser una unidad de la ***Oficina Local de Niñez o como una oficina independiente con autonomía y recursos propios en caso que no se incorpore en la OLN***, tomando en cuenta como base el número de casos existentes y en lista de espera de los centros especializados por comuna y las funciones que estas oficinas locales tienen según lo que señala el Proyecto de ley sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.

A través del Oficio N° 17.189, de fecha 19 de enero de 2022, la Cámara de Diputados envió al Tribunal Constitucional el Proyecto de ley sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia (boletín N° 10.31518). En el mencionado proyecto de ley, se establece expresamente que las Oficinas Locales de Niñez contemplarán, entre sus funciones, las siguientes, que estimamos podrían servir de base para la gestión del coordinador de casos que se propone: “f) Realizar los procesos de protección administrativa especializada referidos en la presente ley, respecto de niños, niñas o adolescentes que se encuentren vulnerados en uno o más de sus derechos...”(pág.56), “g) Realizar el seguimiento y monitoreo de las medidas de protección de su competencia y de los planes de intervención contenidos en ellas, referidos en las letras e) y f) precedentes, así como de la situación vital de los egresados de los programas de protección especializada del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cualquiera sea su denominación legal.

Ello, sin perjuicio del seguimiento que el mencionado Servicio debe realizar de los procesos de protección especializada que ejecuta...(pág. 65) e “i) Articular la oferta dirigida a niños, niñas y adolescentes, especialmente la oferta de los servicios sociales vinculados al Subsistema de Protección Integral de la Infancia “Chile Crece Contigo” y la oferta del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, a través de redes intersectoriales a nivel comunal, regional y nacional, procurando el acceso de los niños, niñas y adolescentes a la oferta social disponible y a los programas de protección especializados que se requieran...”(pág. 68)

Por otra parte, el Servicio Mejor Niñez plantea la posibilidad que a través de la línea de acción Diagnóstico Clínico Especializado, Seguimiento y pericia se considere la acción de un gestor de casos. *“de acuerdo con la Ley 21.302 (Art. 22), el Servicio Mejor Niñez, a través de su línea de acción Diagnóstico Clínico Especializado, Seguimiento y Pericia, considera un gestor el cual realiza un seguimiento del caso, monitoreando las intervenciones realizadas por los programas a los que haya sido derivado el niño, niña o adolescente hasta el total cumplimiento de los objetivos fijados en el referido plan. Por ley, dicho seguimiento es el “monitoreo del proceso reparatorio y de restitución de derechos, con el objeto de observar y verificar permanentemente su desarrollo, resguardando que las intervenciones sean oportunas, suficientes y revisadas con la periodicidad debida por el órgano de protección competente. Incluye la escucha permanente de las necesidades del niño, niña o adolescente y de sus familiares, o de quienes lo tengan legalmente a su cuidado, y el informe periódico de los avances ante la autoridad administrativa de protección o el tribunal de familia, según corresponda” (Servicio Mejor Niñez).*

#### 4. Mesa o reuniones interagencial/multiagencial de articulación y coordinación de servicios a niños, niñas y adolescentes que han sufrido violencia

##### 4.1 Fundamentos conceptuales

Los servicios de multi – agencia aparecen como una consolidación de las asociaciones y la cooperación entre agencias. Si la ‘asociación’ se considera un nivel más sofisticado de planificación y cooperación, la multi-agencia se caracteriza por una red de organizaciones, puntos de vista y resultados comunes, mecanismos de referencia y acuerdos locales para prevenir, proporcionar servicios, compartir información y proporcionar evidencia para la persecución penal (Dubowitz: 2017). En el caso de la violencia contra NNA, la multi-agencia toma diferentes formas, como juntas, paneles y centros. Statham y Chase (2005), destacan que el enfoque de multi-agencias tiende a ser un modelo de intervención más efectivo y también que la colaboración podría disminuir la ‘revictimización’ o ‘victimización secundaria’ cuando hay un proceso judicial involucrado (Robinson et al.: 2008).

El primer elemento destacado es la idea de compartir información y crear mecanismos de referencia (RIP University of Greenwich: 2015). Compartir información es una oportunidad para que las agencias acuerden las perspectivas, identifiquen un problema común y faciliten entre los equipos y las agencias la comprensión de los procedimientos utilizados (Moran et al.: 2007). Compartir información conduce a procesos de toma de decisiones y a una distribución de tareas y responsabilidades (Staffordshire County Council: 201). Además, los procesos de intercambio de información y toma de decisiones ayudan a crear una vía de referencia pertinente, lo que significa un curso de acción para tratar con violencia, involucrando a las agencias y sus recursos (Greater London Authority: 2015). Esa ruta de referencia podría desarrollarse a nivel local (Pan London Child Sexual Exploitation Operating Protocol: 2013) o a nivel nacional (Zimmerman et al.: 2011).

El segundo elemento sugerido es que los servicios de multi-agencia funcionan a nivel local. Las agencias locales deben coordinar las respuestas a los niños, niñas y jóvenes que han sufrido violencia. La mayoría de las veces, las partes interesadas involucradas en estas respuestas son el consejo local, los servicios sociales, la policía, el personal de salud, el personal de educación, las autoridades locales y el tercer sector (Local Government Association: 2013). El sector público desempeña un papel fundamental en este tipo de coordinación local con respecto a su mandato, los recursos y el papel público para hacer visible la ESCNNJ (Local Government Association: 2014). Smeaton (2013) comenta sobre la contribución del tercer sector y su capacidad para promover el diálogo con diferentes partes interesadas, como la policía, las escuelas y el personal sanitario. Estas relaciones, cuando se vuelven fuertes y cercanas, son positivas para los niños, niñas y jóvenes, a fin de transmitir la confianza que ellas y ellos necesitan al vincular con cualquier servicio local (Cusick y Martin: 2003).

El tercer elemento es que un servicio de multi-agencias permite la innovación en términos de servicios y protocolos. Por ejemplo, reconoce el papel relevante del alojamiento como un apoyo material y simbólico para los niños y jóvenes que han sufrido violencia. Scott y Harper (2006) ilustraron el esfuerzo de la junta de varias agencias para proporcionar el servicio, incluso si no es el objetivo principal de la agencia. Otro ejemplo de innovación es identificar la población objetivo específica de niños, niñas y jóvenes que han sufrido violencia. Franklin et al. (2015) afirmaron que el enfoque de multi-agencias es potencialmente capaz de satisfacer las necesidades especiales de niños, niñas y jóvenes con discapacidades. Myers and Carmi (2016) explicaron los resultados positivos de estas transiciones en un proyecto específico (“Véame, escúchame”) y la pertinencia de utilizar un rol de multi-agencias. Ellos destacaron el papel de la policía en la protección de niños, niñas y jóvenes y en la persecución penal de los autores de la violencia. Una experiencia similar se describe en paneles de multi-agencias en Londres. Estos paneles identifican casos de ESCNNJ, comparten información y gestionan una estrategia común para apoyar a las víctimas (Metropolitan Police: 2015). Además, los servicios de multi-agencias promueven la innovación en términos de tener en cuenta las opiniones de las familias, los niños, niñas y jóvenes y los profesionales al diseñar los servicios, mejorar el compromiso entre los diferentes participantes en el proceso de protección y recuperación (Palmer y Jenkins: 2014; Scott et al.2017).

#### 4.2 Funcionamiento

Estos encuentros que tiene relación con el traspaso de información, toma de medidas de protección o seguridad, que se resuelve “de manera situado” considerando el nivel local, puede ser favorecida por este **rol de coordinación y monitoreo** quién puede convocar a una **Mesa interagencial/multiagencial de articulación y coordinación de servicios al niño, niña y adolescente**, que pueda favorecer el intercambio de información y la toma de acuerdos de sobre las necesidades y bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

A diferencia de otras mesas existentes a nivel local, provincial o regional, esta es de carácter ejecutivo y centrado en la situación de violencia particular de un NNA, su familia y comunidad, desde una perspectiva de redes significativas (Sluzky:1998). Esta consideración permite ampliar la noción de un caso (individual o familiar) aislado y permite establecer las lógicas relacionales y actores involucrados en la situación de violencia y al mismo tiempo de cuidado y protección.

En términos de convocatoria, el coordinador de caso tendría la tarea de convocar esta mesa/reunión en al menos la Fase 4 Denuncia/Proceso judicial, la Fase 5 Evaluación, Derivación y Respuesta y la

Fase 6 Reparación y Seguimiento o a discrecionalidad en las fases y momentos que se considere relevante para la mejor protección, cuidado y atención de NNA según sus necesidades, considerando una perspectiva de multiagencia. En esta mesa/reunión estarían convocados todos los actores locales que están relacionados con el niño, niña y adolescente en términos de cuidados, protección, educación, salud, familia, justicia, entre otros.

En experiencias internacionales se considera la participación en la totalidad o algunas de estas mesas de los niños, niñas y adolescentes y sus adultos significativos, lo que favorece la toma de decisiones situadas y comprometidas de todos los actores involucrados.

Por otra parte, es importante señalar que según lo expresado en el Proyecto de ley sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, para llevar a cabo esta función, existirán mesas de articulación interinstitucional a nivel nacional, regional y comunal, en la que participarán todos los órganos del Estado competentes, dentro de ellos el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que tengan por objeto resguardar el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Dichas mesas serán lideradas por la Subsecretaría de la Niñez, las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia y las Oficinas Locales de la Niñez, respectivamente. Un reglamento expedido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia determinará la integración y funcionamiento de dichas mesas (pág. 68)

Es importante destacar el carácter eminentemente operativo y centrado en la intervención de casos de estas mesas/reuniones, lo que implica la toma de decisiones situadas a la realidad del análisis de caso centrado en las necesidades de NNA y su protección y cuidado. El objetivo no es generar acuerdos de política comunal, no obstante los análisis de las rutas y sus aprendizajes pueden generar insumos para la toma de decisiones y políticas comunales, provinciales o regionales den otras instancias de mesas ya existentes.

## 5. Rol de la sociedad civil en el proceso de aplicación de los protocolos de actuación.

Tabla 9: Fases y funciones de los OSC

| FASES                                                                                | FUNCIONES DE LOS ORGANISMOS DE LA SOCIEDAD CIVIL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FASE 1:<br/>PROMOCIÓN DEL<br/>BUEN TRATO Y<br/>PREVENCIÓN DE LA<br/>VIOLENCIA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incorporar formas preventivas o promocionales situadas, tratando de alinear esas formas a los propósitos y niveles de sus programas de tal manera de avanzar de la lógica de campañas a integrarlas en el plan institucional en el que se ponga de relieve la consideración de niños, niñas y adolescentes en un marco de ciudadanía.</li> <li>● En cada fase se puede instalar formas de promoción del buen trato y desde la fase 2 prevención de la victimización secundaria.</li> </ul>                                                                                                                                     |
| <b>FASE 2:<br/>DEVELACION,<br/>DETECCIÓN Y<br/>SOSPECHA</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proponemos dos escenarios en los cuales las OSC podrían participar de esta fase: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>En la articulación territorial:</b> con programas locales/barriales y desde acciones de prevención /promoción.</li> <li>2. <b>En el trabajo de intervención:</b> desde los programas PPF, PIE, PRM, PEE (hoy) y multimodales y polivictimización en el futuro, mientras despliegan la atención especializada en el contacto con niños, niñas y adolescentes, familiares o significativos de los sujetos de atención y en el trabajo inter/multiagencial (mesas/reuniones)</li> </ol> </li> </ul> |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>FASE 3:<br/>APOYO INICIAL</p>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>En esta fase vemos tres posibilidades para las OSC:               <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Acción directa de apoyo inicial</b> en los casos anteriormente descritos;</li> <li><b>Acción indirecta de formación/capacitación y asesoría</b> con agentes públicos y privados que están más expuestos a develaciones y</li> <li><b>Contención emocional</b> en la lógica de cuidado de equipos (cuidar a los que cuidan) de profesionales que están en la situación 2.</li> </ol> </li> </ul>                                                                              |
| <p>FASE 4:<br/>DENUNCIA / PROCESO JUDICIAL (TRIBUNALES DE FAMILIA Y PENAL)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Por la normativa legal los actores de las OSC están en la misma situación que otros profesionales y organizaciones descritos en esta fase.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>FASE 5:<br/>EVALUACIÓN, DERIVACIÓN Y RESPUESTA</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>En esta fase las OSC pueden <b>participar de manera directa en las evaluaciones de riesgo, necesidad, recursos y bienestar</b> tanto en las primeras fases como a través del Diagnóstico (DAM – hoy). De manera indirecta las OSC pueden aportar a la generación de instrumentos simple y eficaces en la Fase 2 y en la capacitación para la implementación de los instrumentos asociados a estas indagaciones.</li> <li>Como ya ocurre en otras instancias de coordinación, los OSC tienen un <b>rol activo y significativo en mesas/reuniones de coordinación de casos</b>.</li> </ul> |
| <p>FASE 6:<br/>REPARACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>En ambas tareas las OSC tienen un rol central al ser los principales proveedores de estas redes de servicios, al ser parte del sistema de protección.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## V. PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE LOS PROTOCOLOS PARA LA DETECCIÓN, DENUNCIA, DERIVACIÓN Y RESPUESTA FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

### 1. Marco global de la propuesta de evaluación

La presente consultoría ha definido como protocolo a aquellas instrucciones u orientaciones sobre el manejo operativo de problemas (Ministerio de Salud: s.f.) o como documentos escritos que sirven para ordenar o desarrollar actividades (Hernandez:2007), cuyo propósito es gestionar riesgos y entregar respuestas pertinentes y coordinadas (Explora:2018). Para mayor abundamiento, un protocolo de actuación describe y organiza procedimientos y define la mejor ruta a seguir, permitiendo así, la toma de decisiones oportunas, impidiendo acciones improvisadas y no alineadas a los objetivos y propósitos para lo que fue elaborado. Estos elementos que forman parte de la definición se tornan relevantes y serán considerados en la propuesta de evaluación que se presenta.

En este sentido, una evaluación de los protocolos en materia de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes implica un proceso organizado y sistemático de revisión de los contenidos y de la ejecución de las acciones desarrolladas para implementar dicho instrumento. Esta definición nos entrega elementos que nos ha permitido organizar una propuesta global de evaluación para medir, por una parte, los contenidos de los protocolos de actuación y por otra, la implementación de los mismos, asegurando una mejora continua de sus objetivos y resultados.

### 2. Objetivos

- a) Medir y detectar mediante la utilización de indicadores y estándares el cumplimiento de los principales componentes en el diseño de los protocolos de actuación relativos a la detección, denuncia, derivación y respuesta en situaciones de violencia que afecta a los niños, niñas y adolescentes.
- b) Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades definidas para cada fase de un protocolo de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta en situaciones de violencia que afecta a los niños, niñas y adolescentes.

Teniendo presente los objetivos planteados, se elabora instrumento que contiene la propuesta para evaluar la implementación de los protocolos de actuación para la detección y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes. En el instrumento se incorporan las principales propiedades de los protocolos de actuación que se refleja, por una parte, en las distinciones y características y por otra, en los estándares de cumplimiento:

***Las distinciones y características de protocolos de actuación:*** En este acápite se reconoce e identifican algunas distinciones y características que permiten analizar la naturaleza, alcance y propósitos de los protocolos de actuación en distintos escenarios institucionales. Para ello se plantean tres características que podrían definir el protocolo:

1. Una distinción de protocolos surge como *derivación directa de normativa jurídica*
2. Un matiz de lo anterior son aquellos protocolos *comprendidos como normativa u orientados por normativas de característica ministerial u organizacional*.
3. Una tercera distinción caracteriza los protocolos en términos de su propósito como *lineamientos de acción*.

### 3. Estándares de cumplimiento para protocolos de actuación

En este punto, teniendo consideración que un protocolo de actuación en materia de detección y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes, se ha definido operacionalmente como aquellos contenidos relativos a las orientaciones, instrumental y procedimientos de actuación que permite establecer el punto de referencia para su revisión y posterior análisis de acuerdo al contexto, áreas y niveles de relaciones.

En definitiva, nos entrega elementos para evaluar si dicho instrumento de actuación califica como protocolo según los componentes con los cuales cumple. Para ello se definieron los siguientes componentes:

- **Estándar Uno – Sustentado en un marco jurídico.** Los protocolos de actuación requieren respaldo en alguno de los principales marcos jurídicos, convenciones y tratados internacionales ratificados por el país y, leyes vigentes en la materia. En este sentido, se consideran los siguientes: Constitución Política de la República; Convención sobre los Derechos del Niño; las Observaciones Generales emitidas por el Comité de los Derechos del Niño; las Directrices de Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños; los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en algunas de las leyes dictadas conforme a las materias relativas al maltrato y violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes (ley N°21.013, que tipifica como delito el maltrato corporal relevante contra niños, niñas y adolescentes, ley N°21.057, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, Ley 20.066, que sanciona civil y penalmente como violencia intrafamiliar a todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de los hijos menores de edad o de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del grupo familiar, Ley 21.160, declara imprescriptibles los delitos sexuales cometidos contra menores de edad, Ley 20.057, que tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas, considerando mayor sanción cuando la víctima es niños, niñas y adolescentes, entre otras)
- **Estándar Dos – Orientaciones y procedimientos para alguna de las cuatro fases del proceso de actuación relativas a la detección, denuncia, derivación o respuesta** frente a situaciones de violencia hacia los niños, niñas y adolescentes. Se define, describe y articula la información necesaria y conceptos claves relativos a las instrucciones y recomendaciones de los contenidos fundamentales de cada una de las fases y sus procesos.
- **Estándar tres – Propone un instrumental técnico asociado con orientaciones, procedimientos y responsabilidades.** Identifica y selecciona los métodos e instrumentos que deben ser aplicados en el protocolo de actuación los cuales proporcionarán el tipo de datos o la información necesaria de acuerdo a la fase y etapa. Se percibe algún nivel de relaciones y procesos a partir de las responsabilidades asociadas.

- **Estándar cuatro – Se propone una articulación a nivel interinstitucional y/o local – territorial.** Identifica que el proceso de aplicación requiere de un trabajo colaborativo entre instituciones y a nivel local – territorial, por lo que se organiza para la implementación de las fases del proceso.
- **Estándar cinco – Establece flujos o esquemas de relación definidos de acuerdo a responsabilidades institucionales y/o funciones.** Describe y define un plan general considerando las relaciones, responsabilidades y etapas en el proceso de aplicación del protocolo actuación.

#### 4. Evaluación relativa al diseño de los protocolos de actuación.

Para la mejor comprensión de la evaluación se sugiere realizar en primer lugar, el proceso de capacitación que se encuentra en documento *“Propuesta de capacitación para agentes públicos y de la sociedad civil: Ruta para la aplicación de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes,* cuyo resultado es el trabajo de la revisión y análisis de 58 protocolos de instituciones públicas y organismos de la sociedad civil, los que permitieron arribar a algunos elementos o componentes característicos y que deberían ser considerados – por su relevancia – cada vez que se elabore un protocolo de actuación en la materia en cuestión para concordar criterios, pautas y procedimientos entre los distintos profesionales responsables de aplicarlos.

Este instrumento que a continuación les presentamos tiene por objetivo:

- a) Conocer y medir la existencia y grado de cumplimiento de los estándares de diseño definidos para un protocolo, en términos de:
  - soporte jurídico,
  - orientaciones y procedimientos para alguna de las cuatro fases del proceso de actuación relativas a la detección, denuncia, derivación o respuesta,
  - instrumental técnico asociado con orientaciones, procedimientos y responsabilidades,
  - articulación a nivel interinstitucional y/o local – territorial y
  - flujos o esquemas de relación definidos de acuerdo a responsabilidades institucionales y/o funciones
- b) Dar seguimiento y monitoreo de las actividades planificadas para el proceso de aplicación de los protocolos de actuación según las fases elaboradas para tal efecto.

Se presenta una propuesta de instrumento de evaluación que tiene como base la presencia de los componentes señalados en párrafos anteriores, los que representan una ventaja en la implementación de un protocolo en cuanto, existe un marco común de actuación, una definición de funciones y responsabilidades específicas claras para cada profesional, proporciona calidad en la acción, mejora el conocimiento en las materias a trabajar por los profesionales responsables porque hay permanente actualización y evita pasos ineficaces e información innecesaria.

Para ello, se han definido algunos criterios, indicadores y estándares que se presentan a continuación:

##### 4.1 Criterios

Los protocolos de actuación deberían cumplir, en su diseño, con a lo menos con el 85% de la existencia de los componentes operacionalizados en cuadro instrumento de evaluación de

protocolos para la detección, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes. Y en el marco del seguimiento, debería considerar el cumplimiento de al menos el 85% de los procedimientos y acciones definidas.

#### 4.2 Indicadores

- % de existencia del componente,
- % de relevancia por estándar y
- cumplimiento del estándar de calidad.

*Tabla 10 Peso por categorías para la definición de indicadores de Protocolos de actuación*

| CATEGORÍAS      | FRECUENCIA | PORCENTAJE DEL TOTAL |
|-----------------|------------|----------------------|
| Estándar Uno    | 6          | 35,29%               |
| Estándar Dos    | 3          | 17,65%               |
| Estándar Tres   | 3          | 17,65%               |
| Estándar Cuatro | 3          | 17,65%               |
| Estándar Cinco  | 2          | 11,76%               |
| <b>TOTAL</b>    | <b>17</b>  | <b>100%</b>          |

*Fuente: Elaboración propia según categorías de clasificación*

A continuación, se presenta tabla con las categorías de clasificación y su definición operacional que permite evaluar la puesta en marcha del protocolo en tanto se han definido las condiciones que deben ser valoradas.

Tabla 11: Categorías de Clasificación y definición operacional para evaluación Protocolos de actuación

| N° | CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN                         | DEFINICIÓN OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Presencia o existencia del estándar de cumplimiento | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><i>Sí</i></b>: existe o se encuentra explícitamente definido el estándar de cumplimiento</li> <li>2. <b><i>No</i></b>: no se encuentra señalado explícitamente el estándar de cumplimiento</li> <li>3. <b><i>No aplica</i></b>: no corresponde incorporar el componente</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2  | Grado de relevancia                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><i>Muy relevante</i></b>: componente o elemento relevante y prioritario que debe estar presente siempre en un protocolo de actuación.</li> <li>2. <b><i>Medianamente relevante</i></b>: componente o elemento medianamente relevante en un protocolo de actuación.</li> <li>3. <b><i>No relevante</i></b>: componente o elemento no prioritario para su implementación.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3  | Grado de cumplimiento del estándar                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><i>Insuficiente cumplimiento de componentes para protocolo de actuación</i></b>: Contiene 2 o menos componentes que permiten clasificar dichos instrumentos como protocolo de actuación en materia de violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes.</li> <li>2. <b><i>Mediano cumplimiento de componentes para protocolo de actuación</i></b>: Contiene al menos tres componentes y no necesariamente, corresponden a las categorías obligatorias</li> <li>3. <b><i>Suficiente cumplimiento de componentes para protocolo de actuación</i></b>: Contiene cuatro componentes dentro de los cuales deben estar las cuatro categorías obligatorias.</li> <li>4. <b><i>Total, cumplimiento de componentes para protocolo de actuación</i></b>: Contiene los cinco componentes</li> </ol> |

*Fuente: Elaboración propia según categorías de clasificación*

Esta tabla permite revisar, ordenar y clasificar los estándares de cumplimiento de acuerdo a la ***existencia o presencia, relevancia y grado de cumplimiento*** en los protocolos de actuación de detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes.

## 5. Instrumentos de evaluación y seguimiento de protocolos para la detección, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes

### 5.1 Antecedentes Generales del Protocolo de Actuación

| I. ANTECEDENTES DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| NOMBRE DEL PROTOCOLO                                                                                                                                                                                                                       |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |
| INSTITUCIÓN                                                                                                                                                                                                                                |                                     | FECHA<br>ELABORACIÓN                                         |                                | DÍA                                   | MES AÑO                     |
| RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN                                                                                                                                                                                                              | 1.<br>2.<br>3.                      |                                                              |                                |                                       |                             |
| FASES DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN QUE APLICA EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN                                                                                                                                                                      |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |
| 1. Promoción y prevención                                                                                                                                                                                                                  | 2. Develación, detección y sospecha | 3. apoyo inicial                                             | 4. Denuncia / proceso judicial | 5. Evaluación, derivación y respuesta | 6. Reparación y seguimiento |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |
| DISTINCIONES DE LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN                                                                                                                                                                                                |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |
| 1. Derivación Directa de normativa jurídica.                                                                                                                                                                                               |                                     | 2. Normativas de característica ministerial u organizacional |                                | 3. Lineamientos de acción             |                             |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |
| II. CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR                                                                                                                                                                                                              |                                     |                                                              | PRESENCIA                      |                                       |                             |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                              | SI                             | NO                                    |                             |
| Estándar uno – Sustentado en un marco jurídico                                                                                                                                                                                             |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |
| Estándar dos – orientaciones y procedimientos para alguna de las cuatro fases del proceso de actuación relativas a la detección, denuncia, derivación o respuesta frente a situaciones de violencia hacia los niños, niñas y adolescentes. |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |
| Estándar tres – Propone un instrumental técnico asociado con orientaciones, procedimientos y responsabilidades                                                                                                                             |                                     |                                                              |                                |                                       |                             |

|                                                                                                                                  |                      |                         |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|---------------------|
| Estándar cuatro – Se propone una articulación a nivel interinstitucional y/o local – territorial.                                |                      |                         |                     |
| Estándar cinco – Establece flujos o esquemas de relación definidos de acuerdo a responsabilidades institucionales y/o funciones. |                      |                         |                     |
| <b>CALIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR<sup>23</sup></b>                                                                    |                      |                         |                     |
| INSUFICIENTE CUMPLIMIENTO                                                                                                        | MEDIANO CUMPLIMIENTO | SUFICIENTE CUMPLIMIENTO | TOTAL, CUMPLIMIENTO |
|                                                                                                                                  |                      |                         |                     |

## 5.2 Evaluación de los componentes del diseño

| III. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES EN EL DISEÑO<br>PROTOCOLOS PARA LA DETECCIÓN, DENUNCIA, DERIVACIÓN Y RESPUESTA A SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES |                                                                                                                                             |                                     |    |     |                     |                         |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|-----|---------------------|-------------------------|--------------|
| ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO                                                                                                                                                      |                                                                                                                                             | Categorías de clasificación         |    |     |                     |                         |              |
|                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             | Presencia componentes <sup>24</sup> |    |     | Grado de relevancia |                         |              |
| Estándar Uno – Sustentado en un marco jurídico                                                                                                                                  |                                                                                                                                             | Si                                  | No | N/A | Muy relevante       | Mediana mente relevante | No relevante |
| 1                                                                                                                                                                               | Constitución Política de la República                                                                                                       |                                     |    |     |                     |                         |              |
| 2                                                                                                                                                                               | Convención sobre los Derechos del Niño                                                                                                      |                                     |    |     |                     |                         |              |
| 3                                                                                                                                                                               | Observaciones Generales emitidas por el Comité de los Derechos del Niño                                                                     |                                     |    |     |                     |                         |              |
| 4                                                                                                                                                                               | Directrices de Naciones Unidas sobre materias de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes                                    |                                     |    |     |                     |                         |              |
| 5                                                                                                                                                                               | Tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes (especificar cual: XXXX)                          |                                     |    |     |                     |                         |              |
| 6                                                                                                                                                                               | Leyes dictadas conforme a las materias relativas al maltrato y violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes (especificar cual: XXXX) |                                     |    |     |                     |                         |              |
| 7                                                                                                                                                                               | Ley de garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia (Boletín 10.315-18)                                       |                                     |    |     |                     |                         |              |
| 8                                                                                                                                                                               | Otras leyes en la materia (especificar cuando corresponda) .....                                                                            |                                     |    |     |                     |                         |              |
| Resultado: Porcentaje de Indicadores                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |                                     |    |     |                     |                         |              |
| Observaciones/ comentarios                                                                                                                                                      |                                                                                                                                             |                                     |    |     |                     |                         |              |

<sup>23</sup> En Tabla: Categorías de Clasificación y definición operacional para evaluación Protocolos de actuación se encuentra la forma de calificar cumplimiento del estándar para cada protocolo.

<sup>24</sup> El N = 100% corresponde a la suma del total de los componentes que deberían estar presentes menos los no aplica.

| ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO           |                                                                                                                                                                                                                             | Categorías de clasificación |    |     |                     |                         |              |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|-----|---------------------|-------------------------|--------------|
|                                      |                                                                                                                                                                                                                             | Presencia componentes       |    |     | Grado de relevancia |                         |              |
|                                      |                                                                                                                                                                                                                             | Si                          | No | N/A | Muy relevante       | Mediana mente relevante | No relevante |
| <b>Estándar Dos</b>                  | Orientaciones y procedimientos para alguna de las cuatro fases del proceso de actuación relativas a la detección, denuncia, derivación o respuesta frente a situaciones de violencia hacia los niños, niñas y adolescentes. |                             |    |     |                     |                         |              |
| 1                                    | Instrucciones y/u orientaciones relativas al ámbito de aplicación (instituciones, responsables, etapas)                                                                                                                     |                             |    |     |                     |                         |              |
| 2                                    | Orientaciones técnicas de los contenidos para cada fase: detección, denuncia, derivación y respuesta de acuerdo a lo que corresponda (Instrumental técnico adjunto con OOTT, normas, manuales, reglamentos, etc.)           |                             |    |     |                     |                         |              |
| 3                                    | Procedimientos definidos para la aplicación del protocolo de actuación por fase.                                                                                                                                            |                             |    |     |                     |                         |              |
| 4                                    |                                                                                                                                                                                                                             |                             |    |     |                     |                         |              |
| Resultado: Porcentaje de Indicadores |                                                                                                                                                                                                                             |                             |    |     |                     |                         |              |
| Observaciones/ comentarios           |                                                                                                                                                                                                                             |                             |    |     |                     |                         |              |

| ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO           |                                                                                                                                                           | Categorías de clasificación |    |     |                     |                         |              |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|-----|---------------------|-------------------------|--------------|
|                                      |                                                                                                                                                           | Presencia componentes       |    |     | Grado de relevancia |                         |              |
|                                      |                                                                                                                                                           | Si                          | No | N/A | Muy relevante       | Mediana mente relevante | No relevante |
| <b>Estándar tres</b>                 | Propone un instrumental técnico asociado con orientaciones, procedimientos y responsabilidades                                                            |                             |    |     |                     |                         |              |
| 1                                    | Identifica y selecciona los métodos e instrumentos técnicos a aplicar en el protocolo de actuación (proporciona datos o información de acuerdo a la fase) |                             |    |     |                     |                         |              |
| 2                                    | Define responsabilidades profesionales para la aplicación de los protocolos de actuación de acuerdo a las fases                                           |                             |    |     |                     |                         |              |
| 3                                    | Propone relaciones y procesos a partir de las responsabilidades asociadas.                                                                                |                             |    |     |                     |                         |              |
| 4                                    |                                                                                                                                                           |                             |    |     |                     |                         |              |
| Resultado: Porcentaje de Indicadores |                                                                                                                                                           |                             |    |     |                     |                         |              |
| Observaciones/ comentarios           |                                                                                                                                                           |                             |    |     |                     |                         |              |

| ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO                                                                                                       |                                                                                                                                                   | Categorías de clasificación |    |     |                     |                         |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|-----|---------------------|-------------------------|--------------|
|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                   | Presencia componentes       |    |     | Grado de relevancia |                         |              |
| Estándar cuatro – Se propone una articulación a nivel interinstitucional y/o local – territorial.                                |                                                                                                                                                   | Si                          | No | N/A | Muy relevante       | Mediana mente relevante | No relevante |
| 1                                                                                                                                | Identifica trabajo colaborativo entre instituciones y a nivel local – territorial                                                                 |                             |    |     |                     |                         |              |
| 2                                                                                                                                | Define las responsabilidades de coordinación, articulación y trabajo interagencial                                                                |                             |    |     |                     |                         |              |
| 3                                                                                                                                | Identifica la presencia de trabajo entre instituciones públicas y organismos de la sociedad civil de acuerdo a las fases.                         |                             |    |     |                     |                         |              |
| 4                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |                             |    |     |                     |                         |              |
| Resultado: Porcentaje de Indicadores                                                                                             |                                                                                                                                                   |                             |    |     |                     |                         |              |
| Observaciones/ comentarios                                                                                                       |                                                                                                                                                   |                             |    |     |                     |                         |              |
| ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO                                                                                                       |                                                                                                                                                   | Categorías de clasificación |    |     |                     |                         |              |
|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                   | Presencia componentes       |    |     | Grado de relevancia |                         |              |
| Estándar cinco – Establece flujos o esquemas de relación definidos de acuerdo a responsabilidades institucionales y/o funciones. |                                                                                                                                                   | Si                          | No | N/A | Muy relevante       | Mediana mente relevante | No relevante |
| 1                                                                                                                                | Define plan de trabajo global y específico considerando relaciones, responsabilidades y etapas del proceso de aplicación del protocolo actuación. |                             |    |     |                     |                         |              |
| 2                                                                                                                                | Describe la ruta o flujograma del proceso de aplicación del protocolo de actuación.                                                               |                             |    |     |                     |                         |              |
| 3                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |                             |    |     |                     |                         |              |
| 4                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |                             |    |     |                     |                         |              |
| Resultado: Porcentaje de Indicadores                                                                                             |                                                                                                                                                   |                             |    |     |                     |                         |              |
| Observaciones/ comentarios                                                                                                       |                                                                                                                                                   |                             |    |     |                     |                         |              |

**Fuente:** Elaboración propia según categorías de clasificación

5.3 Seguimiento de la aplicación de los protocolos de actuación en materia de detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia a niños, niñas y adolescentes.

| IV. CUADRO DE SEGUIMIENTO DE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN                                                |   |                                                                              |     |     |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----------|
|                                                                                                    |   | Fecha del seguimiento                                                        | Día | Mes | Año       |
| FASE                                                                                               |   | ACTIVIDADES                                                                  | SI  | NO  | NO APLICA |
| 1. PROMOCIÓN PREVENCIÓN                                                                            | Y | 1.1. Acciones de promoción del buen trato                                    |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 1.2. Acciones de prevención de la violencia                                  |     |     |           |
| 2. DEVELACIÓN, DETECCIÓN Y SOSPECHA                                                                |   | 2.1. Develación                                                              |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 2.2. Detección                                                               |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 2.3. Sospecha                                                                |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 2.4. Designación coordinador de caso                                         |     |     |           |
| 3. APOYO INICIAL                                                                                   |   | 3.1. Acogida y contención inicial                                            |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 3.3. Información inicial del hecho de violencia, análisis riesgo y bienestar |     |     |           |
| 4. DENUNCIA/PROCESO JUDICIAL                                                                       |   | 4.1. Requerimiento a Tribunal de familia                                     |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 4.2. Denuncia penal (policías, fiscalía)                                     |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 4.3. Mesa/reunión inter/multiagencial                                        |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 4.4. Adopción medidas de protección                                          |     |     |           |
| 5. EVALUACIÓN, DERIVACIÓN RESPUESTA                                                                | Y | 5.1. Adopción de medidas de protección                                       |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 5.2. Evaluación de daños y recursos (diagnostico especializado)              |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 5.3. Elaboración de plan de intervención                                     |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 5.4. derivación programas especializados                                     |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 5.5. Evaluaciones periciales                                                 |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 5.6. Medidas de seguridad penal                                              |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 5.7. Entrevista investigativa                                                |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 5.8. Declaración judicial                                                    |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 5.9. Mesa/reunión inter/multiagencial                                        |     |     |           |
| 6. REPARACIÓN SEGUIMIENTO                                                                          | Y | 6.1. Atención especializada                                                  |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 6.2. Egreso de atención especializada                                        |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 6.3. Seguimiento OLN                                                         |     |     |           |
|                                                                                                    |   | 6.4. Prueba anticipada/salida alternativa/juicio oral                        |     |     |           |
| Fecha próximo seguimiento                                                                          |   |                                                                              | Día | Mes | Año       |
| Observaciones / comentarios (para mejoras y/o modificaciones a revisar en el próximo seguimiento): |   |                                                                              |     |     |           |
| 1.                                                                                                 |   |                                                                              |     |     |           |
| 2.                                                                                                 |   |                                                                              |     |     |           |
| 3.                                                                                                 |   |                                                                              |     |     |           |

## VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.

A continuación, se realizan una serie de sugerencias y recomendaciones que surgen del análisis de la información, del trabajo colaborativo en los talleres con representantes de instituciones gubernamentales y organismos de la sociedad civil, de las entrevistas a expertos nacionales e internacionales y de la bibliografía analizada. Las sugerencias abarcan recomendaciones a nivel institucional, a nivel de los programas, a nivel de los enfoques que se consideran relevantes para la elaboración e implementación de los protocolos que abordan la respuesta a los niños, niñas y adolescentes víctimas de diferentes tipos de violencia.

### 1. Existencia de un sistema de protección integral a la niñez y adolescencia.

La elaboración y aplicación de los protocolos debe estar incorporada a un sistema de protección integral de la niñez, de modo que en el protocolo se establezcan las coordinaciones adecuadas con dicho sistema. Es un avance importante en esta dirección el texto del proyecto de ley de sistema de garantías de los derechos de la niñez (boletín N° 10315-18), que crea un sistema de garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, que integra “...el conjunto de políticas, instituciones y normas destinadas a respetar, promover y proteger el desarrollo físico, mental, espiritual, moral, cultural y social de los niños, niñas y adolescentes, hasta el máximo de los recursos de los que pueda disponer el Estado. Formarán parte de este Sistema, entre otros, los Tribunales de Justicia, el Congreso Nacional, los órganos de la Administración del Estado, la Defensoría de los Derechos de la Niñez y las instituciones señaladas en el Título IV de la presente ley que, en el ámbito de sus competencias, deban ejecutar acciones de protección, promoción, prevención, restitución o reparación para el acceso, ejercicio y goce efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.” (Art. 1 del texto del mencionado proyecto de ley).

Como se ha planteado en el informe N° 1 de la presente consultoría, “ tras la revisión y análisis de los protocolos de actuación sobre violencia que sufren niños, niñas y adolescentes en el ámbito internacional, se constató que el Sistema de Protección Integral y (Sub)Sistema de protección especializada a la Niñez y Adolescencia en los distintos países analizados, se encuentra inserto en un sistema de protección más amplio, que cuenta con sistemas de derivación y seguimiento y marcos normativos que regulan el actuar de los programas. En ellos, se constata que a las autoridades les corresponde velar para que los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo la tutela del Estado, reciban los servicios sociales que requieren”.

### 2. Los protocolos deben ir dirigidos a la protección integral del niño, niña y adolescente (protección, proceso de reparación y garantía a sus derechos vulnerados, etc.)

Los protocolos analizados poseen diferentes objetivos, sin embargo, es relevante tener en consideración que el objetivo fundamental es siempre la protección integral del niño, niña y adolescente. Este tiene por objeto garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes, que se encuentren en el territorio nacional, el ejercicio y el disfrute pleno y efectivo de sus derechos y garantías, a través de la protección integral que el Estado, la sociedad y la familia deben brindarles.

Desde un punto de vista del bienestar y necesidades de los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de violencia, la protección integral significa considerar todos los aspectos de la vida de ellos y entregar los servicios en consonancia con esas necesidades (Smeaton:2016). Es así como, se configura tanto el aspecto de seguridad: interrumpir las situaciones de violencia, aislar a agresores/as – facilitadores/as de las víctimas, iniciar la persecución penal; como de protección: asistir en un primer soporte a las víctimas, servicios de salud, integración social, apoyos al cuidado o cuidados alternativos, resignificación o integración de la experiencia traumática (Spencer-Hughes et al. 2017)

### 3. Centrado en el bienestar del niño, niña y adolescente.

Los protocolos deben cuidar que sus orientaciones consideren siempre el bienestar del niño por sobre otros objetivos que se pudieran plantear. El objeto de los protocolos, así como, de las medidas, normas y estructuras que se adopten, deben estar encaminado a lograr la protección y bienestar integral de los NNA, reconociéndolos como sujetos plenos, completos, complejos y particulares. Es decir, considerándolos, por una parte, en su dimensión holística, a través de sus diversas áreas de desarrollo, en su totalidad y en su entorno (lo que impide reconocerlos de forma fragmentada o incompleta, aludiendo solo a un aspecto, sin involucrar los demás, por ejemplo, aquel relativo al bienestar físico, psicológico y social). Por otra parte, exige vincular dicho objetivo al reconocimiento del niño como sujeto de derechos y a la consideración de su interés superior, como finalidad y requisito a tener presente por parte de todas las autoridades, en tanto debe constituir el “centro” que guíe sus actuaciones y decisiones, haciéndolo primar por sobre cualquier otra consideración.

Por lo demás, el bienestar de éste se vincula con objetivos dispuestos al efecto en la Convención sobre los derechos del Niño, así como en la demás normativa nacional existente. Muy especialmente se desarrolla, en tanto derecho vinculado a distintos aspectos como vida, salud y desarrollo, entre otros, en el mencionado Proyecto de ley de sistema de garantías de derechos de la niñez.

### 4. Intervención integral y consensuada

Es relevante que los protocolos de actuación entreguen orientaciones y herramientas específicas y claras no sólo de acciones a seguir, sino del marco legislativo, conceptual y enfoques que se definen para la intervención frente a situaciones de detección, denuncia, derivación y respuesta de manera de poner en todo momento el foco de la atención oportuna de niños, niñas o adolescentes víctimas de violencia. Asimismo, se debe evitar la sobre intervención y fragmentación de las respuestas y atenciones realizadas con el objetivo de protección del niño, niña y adolescentes.

### 5. Desjudicialización del sistema: protección administrativa.

Los protocolos actuales se han desarrollado e implementado en nuestro actual modelo de protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes cuya característica principal es la excesiva judicialización de éste. Ello responde a la legislación vigente que – a través de la Ley de Menores (Ley Nº 16.618) y la Ley de Tribunales de Familia (Ley 19.668)- entregan de forma exclusiva la dictación de medidas de protección con carácter coercitivo a los tribunales competentes. Junto con las diversas deficiencias de su regulación, interpretación y aplicación (excesiva discrecionalidad, poca claridad sobre su excepcionalidad e idoneidad), el modelo actual propende hacia el uso de la vía judicial como

la opción de resolución de los conflictos en el ámbito familiar en general, así como ante situaciones de amenaza o vulneración grave de derechos. Con ello, existe una judicialización del efectivo ejercicio de derechos. Ello, sin embargo, desconoce tanto la capacidad de las familias de ejercer sus funciones de cuidado y crianza, contando con los apoyos necesarios para ello. Asimismo, minimiza los costos de la judicialización para los niños, niñas y adolescentes que, en muchos casos son sometidos a una revictimización (CIDENI, 2019: p.13).

Los sistemas institucionales a nivel internacional han ido abandonando dicho modelo de extrema judicialización y han reconocido a la administración una competencia que le permita realizar algunas actuaciones de protección de carácter imperativo, sin necesidad de recurrir a la potestad judicial, en caso de amenaza o vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Dichas facultades no existen actualmente en Chile, sin embargo, el proyecto de Ley de Garantías y Protección Integral permite ir avanzando en un Sistema de Protección Administrativa, entendiendo por éste el “conjunto de mecanismos concretos, previo y complementario a la protección judicial<sup>25</sup>. Se trata de un primer nivel para asegurar el ejercicio de los derechos, que incluye desde la provisión de políticas universales (educación, salud, vivienda, protección social, entre las principales) hasta la actuación ante situaciones que obstaculicen, amenacen o derechamente impidan el ejercicio de los derechos de los niños/as”<sup>26</sup>. La protección Integral requiere de la combinación de una serie de sistemas o ámbitos de protección, siendo la administrativa una de ellas. Por lo mismo, no pueden equipararse sus objetivos, sin entender que ésta es una pieza más dentro de un sistema de mayor amplitud e integralidad.

El art. 57 del Proyecto de Ley de Garantías y Protección Integral a junio 2019 dice que “La protección de derechos es iniciada, en el ámbito local, por las Oficinas Locales de la Niñez en el entorno vital del niño, niña y adolescente y ejecutada por los diferentes medios de acción dispuestos por esta ley”. El procedimiento se desarrolla como una instancia de colaboración, conciliación y de apoyo a la función cuidadora de las familias, en resguardo del interés superior del niño, niña o adolescente, y se ejecuta mediante la dictación de medidas de protección, las cuales pueden ser de carácter administrativo o judicial, según las competencias fijadas por el presente marco legal. En caso de perderse la voluntariedad y/o requerirse la intervención judicial, se estará a lo dispuesto en el artículo 71 de la presente ley.” Y el art. 58 agrega que “En todos los procesos de protección de derechos, sean de carácter administrativo o judicial, así como en las decisiones que con ese fin adopten autoridades o funcionarios públicos, o privados que ejerzan funciones públicas, se respetarán los principios que rigen el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia regulados en el Título II de este cuerpo legal, así como los establecidos en la Ley que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y en la Ley que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil”. Los protocolos deberán ir adecuados sus orientaciones a su desarrollo e implementación en un sistema de protección administrativa.

---

<sup>25</sup> La Protección Judicial constituye a su vez un Subsistema, integrado por las instancias encargadas de aplicar las leyes y Códigos jurídicos concernientes a los menores de edad, en cada país. Tradicionalmente, esta responsabilidad ha estado a cargo del Poder Judicial; es decir, en actores como los Jueces de Menores, Tribunales de Menores, Jueces de familia; y los organismos de control social

<sup>26</sup> UNICEF CHILE (2018). Nota Conceptual para MDS sobre las Garantías Administrativas de los derechos de Niños, niñas y Adolescentes en el ámbito de un Sistema Integral de Protección en Chile. Santiago de Chile.

## 6. Mejorar las coordinaciones entre instituciones públicas y los organismos de la Sociedad Civil

Para la implementación de protocolos de actuación se hace mención especial el establecimiento de mecanismos claros de coordinación, de roles para cada institución los que deberían ser conocidos por todos, permitiendo la toma de decisiones oportunas y de manera eficaz. En este marco, se sugiere la organización y establecimiento de un organismo rector (no se crea otra instancia, se ordena, se ponen de acuerdo con metas comunes), que lidere y coordine la actuación conjunta en pro de las metas definidas para dar respuesta a través de los protocolos elaborados frente a situaciones de violencia que afectan a niños, niñas y adolescentes. Para ello, se requiere que las instituciones dialoguen y diseñen en conjunto los protocolos de actuación permitiendo así, definir los procedimientos específicos, el marco de responsabilidad de cada institución, las funciones y acciones de cada institución pública u organismo involucrado para la acción colaborativa.

Dentro de la intersectorialidad, un elemento importante a ser considerado es el denominado trabajo colaborativo, este concepto propuesto por el catedrático Yochai Benkler, se basa en dos pilares fundamentales, el bien común, y el altruismo. La conformación de grupos de tareas (Redes intersectoriales, comunales, locales) donde de manera coordinada se desarrollan diversas tareas necesarias para dar, de manera conjunta, respuesta a vulneraciones de los derechos de los niños, niñas y adolescentes se puede llamar trabajo colaborativo, ya que se tiene un objetivo común y el foco central es el niño, niña y/o adolescente y su familia, donde el equipo, desde sus responsabilidades y facultades, conecta sus actividades y ponen en marcha una respuesta oportuna, pertinente y eficaz que permite alcanzar el nivel de cooperación para la entrega de los servicios y programas adecuados a la situación que requiere respuesta.

También es relevante el trabajo colaborativo entre lo público y lo privado, la colaboración implica que “...la sociedad civil aporta de manera activa en la generación, implementación y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez y adolescencia. Para estos efectos se deben articular las actuaciones de los órganos públicos con la sociedad civil para asumir una importante labor como es la detección y denuncia de los hechos constitutivos de vulneraciones a estos derechos. De acuerdo a ello, se debe reconocer y estimular su rol en la promoción de una cultura de conocimiento y respeto de los derechos de la niñez y adolescencia, así como en la prestación especializada de servicios en favor de su pleno desarrollo”<sup>27</sup>

Los servicios de multi – agencia aparecen como una consolidación de las asociaciones y la cooperación entre agencias. Si la ‘asociación’ se considera un nivel más sofisticado de planificación y cooperación, la multi-agencia se caracteriza por una red de organizaciones, puntos de vista y resultados comunes, mecanismos de referencia y acuerdos locales para prevenir, proporcionar servicios, compartir información y proporcionar evidencia para la persecución penal (Dubowitz: 2017). El primer elemento destacado es la idea de compartir información y crear mecanismos de referencia (RIP University of Greenwich: 2015). El segundo elemento sugerido es que los servicios de multi-agencia funcionan a nivel local. Las agencias locales deben coordinar las respuestas a los niños,

---

<sup>27</sup> Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015 – 2025, Consejo Nacional de la Infancia, pág. 67 y 68

niñas y jóvenes que han sufrido violencia. El tercer elemento es que un servicio de multi-agencias permite la innovación en términos de servicios y protocolos (Scott y Harper, 2006).

## **7. Adecuada coordinación entre protección y persecución del delito.**

Es fundamental, contar con una perspectiva integral que priorice la protección del niño, niña y adolescente y su bienestar, en conjunto con la finalidad de persecución del delito, en tanto esta última se traduzca en una garantía y derecho básico que persiga llevar a cabo un proceso de investigación y condena adecuada por parte de quienes vulneran sus derechos a través de la comisión de un ilícito en su contra.

De ahí, que se busca equilibrar ambos fines, por una parte, la protección más efectiva e inmediata posible del NNA para poner fin a una vulneración de derechos, restituyendo y reparando lo que sea necesario Y por otra parte, reconocer su calidad de víctima de un delito, lo que los hace acreedores de un mayor estándar de protección, pero también exige adoptar las medidas que sean necesarias para que éste pueda ejercer sus derechos, en tanto se reconoce como sujeto titular de los mismos, dotado de autonomía progresiva, de manera de posibilitar su participación y derecho a ser oído (evitando de este modo la victimización secundaria de no adoptarse las medidas apropiadas para ello).

En consecuencia, se trata de conciliar ambos fines y coordinar las gestiones necesarias para que ambos cumplan con sus objetivos: por un lado proteger al niños, niñas y adolescentes en su integralidad, reparando o restituyendo lo que se requiera lo antes posible, y por otro lado, contar con un proceso justo que, de manera plenamente respetuosa con sus derechos, le permita ejercer los mismos, conforme a las garantías de un debido proceso, acorde a los principios procesales presentes en nuestro país y por sobre todo, de acuerdo a su participación voluntaria y digna, que busca evitar la victimización secundaria a toda costa. En este escenario la consideración del niño, niña y adolescente en tanto víctima y su participación como parte del proceso de investigación y juicio (a través de su declaración), no estarán encaminados a un único fin de persecución penal, sino más bien, al de un juicio justo que busca condenar a los responsables y reparar sus derechos, en plena concordancia, por supuesto, con el principal fin de protección que une a todos los actores del sistema (judicial y fuera de él) que se encaminan a la protección de los niños, niñas y adolescentes en cuestión.

## **8. Promoción y prevención como punto de partida de la actuación integral dirigida a los niños, niñas y adolescentes.**

Dado que las vulneraciones sufridas por niños, niñas y adolescentes en su mayoría son complejas y multidimensionales, la estructura programática debe desarrollar tanto, los niveles de promoción, prevención como punto de partida de la actuación integral dirigida a los niños, niñas y adolescentes, como una lógica de circuito que se inicia con la promoción realizada desde el ámbito público y de la sociedad civil.

En esta perspectiva se requiere, en principio, programas de promoción de derechos de la niñez y adolescencia que permitan la generación de una cultura de derechos que ponga de relieve la consideración de niños, niñas y adolescentes en un marco de ciudadanía. Dada la realidad centralizada del país, la potencia está en un trabajo articulado desde lo territorial y la existencia de

un marco compartido para la acción de todos/as aquellos que están en ese espacio. Los facilitadores de una oferta programática para la promoción y protección de derechos, en el marco de la experiencia territorial serían entre otros aspectos: el fortalecimiento y dotación de mayores recursos a servicios que ya existen y funcionan con eficacia y pertinencia, pero de cobertura y localización geográfica insuficiente; reorientación y adecuación de servicios existentes a la demanda, mediante la redistribución de recursos, o flexibilización de prácticas y modelos de gestión; creación de servicios innovadores; articulación de programas y servicios; acuerdos de actuación en torno a circuitos de atención a necesidades específicas; gestión territorial asociativa. (UNICEF 2005)

Luego en el circuito se encuentran los programas para prevenir situaciones de vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la prevención debería estar enfocada en que niños, niñas y adolescentes y sus familias –o adultos a cargo- tengan acceso universal a servicios y apoyos que promueven el desarrollo de las familias, colaborando en la prevención de situaciones de riesgo y fortaleciendo las competencias de cuidado y de crianza de los niños/as de manera de prevenir nuevas vulneraciones o evitar su cronificación.

Es posible que, en experiencias de prevención de la violencia, la familia o bien los propios niños, niñas y adolescentes develen una situación de violencia y sea necesario una adecuada acogida y posteriormente iniciar el proceso de denuncia. Por ese motivo, debe haber una estrecha relación entre los procesos preventivos y de detección o develación.

## 9. Lineamientos, instrumentos y procedimientos para la aplicación de los protocolos de actuación

La elaboración de los protocolos necesarios para dar respuesta integral a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes, requiere de instrumentos y procedimientos asociados, los que son determinantes para su implementación, en la medida que estructuran, organizan y entregan un marco de aplicación a los profesionales responsables de dicha función. Especial importancia reviste desde la perspectiva de las alianzas entre las instituciones públicas y organismos de la sociedad civil, permitiendo tener una orientación clara de los procedimientos, de las fases y funciones que deben ser desarrolladas.

Sin duda, la estructuración de los programas y los procesos e instrumentos que aseguren el cumplimiento de resultados es clave; sin embargo, también conlleva el riesgo de operar desde modelos o marcos que pueden resultar rígidos y altamente demandantes, y que al mismo tiempo no logren visualizar el conjunto de acciones necesarias para la intervención frente a la diversidad y dinamismo de las realidades territoriales y de situaciones que afectan a la niñez. La brecha entre los diseños de los programas y sus instrumentos de gestión y la implementación puede llevar a diversos problemas tanto en la gestión técnica como administrativa de los proyectos, tales como la invisibilización de prácticas, la duplicación de trabajo o ejercicios de ajuste o traducción de las prácticas que permiten cumplir formalmente con las exigencias aun cuando no respondan cabalmente a lo requerido por los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

Este tipo de tensiones finalmente acarrea el riesgo de afectar la calidad del trabajo, aun cuando se presente un cumplimiento de procesos y objetivos en términos cuantitativos.

La propuesta de la generación de una oferta de programas flexible, con capacidad de adaptarse a las particularidades de los territorios y de las situaciones que afectan a niños, niñas y adolescentes obliga por lo tanto a revisar el modo en que los programas son diseñados, los instrumentos de gestión utilizados y la definición, monitoreo y supervisión de procesos y resultados. Lo que implica tener indicadores adecuados donde los equipos tienen la posibilidad de participar en su elaboración.

## **10. La importancia del territorio.**

En relación con el diseño de protocolos de actuación y programas para dar respuesta, es relevante la consideración de la importancia del territorio en que se trabaja, del conocimiento que se debe tener de él, conocer los apoyos que existen en la red, la coordinación y comunicación entre los organismos del territorio, aprovechando los espacios comunitarios, instalados en el territorio, como un nexo relevante al momento de implementar los protocolos.

Por otra parte, es primordial, la consideración de la flexibilidad y adaptabilidad dentro del marco técnico y legal que necesariamente debe hacerse para dar protección integral y especializada de manera oportuna y eficaz a los niños, niñas y adolescentes que son afectados por situaciones de violencia.

## **11. Proceso de capacitación y formación permanente**

La instalación de procesos administrativos como protocolos de actuación en la temática de la violencia hacia los niños, niñas y adolescentes, requiere incorporar desde el diseño, la capacitación y actualización de sus contenidos. Esto para que cada institución que trabaje en estos aspectos se encuentre en conocimiento de las conexiones, funciones y procedimientos concordados de manera colaborativa.

Por otra parte, es de suma importancia relevar la capacitación permanente como un espacio de difusión y puesta en común, en que los equipos profesionales, reconozcan la importancia del trabajo que realizan en las diferentes fases y por otra, darse cuenta del valor de la toma de decisiones oportunas cuando los niños, niñas y adolescentes están al centro de su acción.

Para ello, se recomienda que exista un proceso de actualización permanente de los contenidos de capacitación el que podría ser liderado por los equipos profesionales a cargo de los procesos de gestión y seguimiento de la materia en cuestión. Cada vez que se realizan actualizaciones del marco legislativo, conceptual y programático se debería proceder a la actualización de los contenidos.

## **12. Acompañamiento y asesoría técnica para la aplicación de los protocolos.**

Otro aspecto relevante se refiere al acompañamiento y asesoría técnica a los equipos profesionales que aplican los protocolos en todas y cada una de sus fases, el cual debe considerar parámetros y criterios de evaluación que permitan corregir y/o modificar de forma oportuna y cuando corresponda aquellas situaciones que podrían dificultar el éxito de los procesos de detección, denuncia, derivación e intervención con los niños, niñas y adolescentes que se encuentran afectados de situaciones de violencia.

En este sentido, este proceso de acompañamiento y asesoría técnica debería convertirse en un sistema de apoyo continuo centrado en la implementación de los protocolos y posteriormente, en las medidas y programas de protección dirigidos a los niños, niñas y adolescentes, entregando asistencia e indicaciones en el marco de las orientaciones, los protocolos y manuales de actuación, que servirán de guía al trabajo de los equipos y que deben ser conocidos y entendidos por todos. En este contexto, el equipo técnico responsable de velar la implementación de los protocolos juega un papel preponderante en este proceso.

### 13. Incorporación del enfoque de género e interculturalidad

Se considera relevante tener en consideración la perspectiva de género, lo que implica la revisión crítica de los estereotipos, creencias, prácticas, normas y valores sociales que se construyen a partir de la diferencia sexual, modelo normativo y cultural que “define y prescribe modos de ser diferenciados para hombres y mujeres desde la primera infancia, y a lo largo del curso de vida”, según “Operational Guidance Promoting Gender Equality...” de Unicef.

Es primordial que el diseño de políticas y programas y sus instrumentos de aplicación, destinados a niños y niñas tenga un enfoque de género que detecte las brechas y proponga respuestas innovadoras que favorezcan la equidad de género.

Al evaluar las estadísticas existentes y las políticas de género implementadas en la región, se puede apreciar que existe escasa vinculación en el análisis y tratamiento de la situación que viven y afectan a las mujeres y a las niñas, sin considerar las construcciones de la identidad de género que pueden compartir. Las políticas y mecanismos de promoción de las mujeres no incorporan las diferencias y especificidades vinculadas al ciclo vital, centrándose fundamentalmente en las mujeres adultas, mientras que las políticas e instancias dirigidas a que se garanticen los derechos de la infancia no aplican un enfoque de género. Como resultado de ello, no se distinguen políticas específicas con enfoque de igualdad de género relacionado con la situación y problemática de las niñas y adolescentes en el ámbito de país.

Por otra parte, consideramos fundamental en la elaboración de los protocolos mantener una perspectiva intercultural. La Convención Sobre los Derechos del Niño reconoce los derechos de que son titulares todos los niños y niñas (independientemente de su origen), haciendo referencia expresa a la infancia indígena en diversas materias: preservación de identidad (Art. 8); medios de comunicación y acceso a la información atendiendo a las necesidades lingüísticas y culturales (Art. 17); protección y asistencia de los niños privados del medio familiar (Art. 20 n°3); educación e identidad (Art. 29); vida cultural, práctica religiosa y empleo del propio idioma (Art. 30); y participación en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento (Art. 31).

Las normas de la Convención han sido complementadas y profundizadas por la Declaración de Naciones Unidas Sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, la Declaración Americana Sobre Derechos de los Pueblos Indígenas, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, todos instrumentos internacionales vigentes en Chile.

El enfoque intercultural, en definitiva, se traduce en el respeto de la diversidad, y el reconocimiento de la legitimidad de las representaciones, concepciones y prácticas culturalmente distintas. Desde

esa perspectiva, deben considerarse las desigualdades sociales, económicas y políticas generadas en la sociedad, y que pueden tener consecuencias de discriminación y exclusión, agudizadas por la falta de reconocimiento y valoración de las diferencias culturales.

Este enfoque respeta el reconocimiento de la diversidad cultural dando legitimidad a las representaciones, concepciones y prácticas culturalmente distintas. Desde esta concepción se consideran las desigualdades sociales, económicas y políticas generadas en la sociedad, las cuales pueden tener consecuencias de discriminación y exclusión, agudizadas por la falta de reconocimiento y valoración de las diferencias culturales.

#### **14. Metodologías inclusivas (incorporación de la discapacidad)**

Se deben incluir en los diferentes programas y servicios, herramientas y metodologías que permitan incorporar plenamente a niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad con el objeto de su integración plena en la sociedad, garantizando todos los derechos.

El Artículo 2 de la CDN, se refiere a la no discriminación de los niños con discapacidad. Por otra parte, en su artículo 23 señala que “Los Estados Parte reconocen que el niño mental o físicamente impedido deberá disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, le permitan llegar a valer por sí mismo y faciliten la participación activa del menor en la comunidad.” (art. 23 CDN)

#### **15. Participación de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.**

Es necesario que cualquier tipo de programa privilegie la participación de niños y niñas en los procesos de intervención y en las decisiones que les concierne en su derecho de ser oído y de que sus opiniones sean tomadas en cuenta. Como así, también de la familia y/o adultos protectores, siempre considerando el interés superior del niño. La Convención sobre los Derechos del Niño junto con garantizar el derecho de los niños a ser oídos, además cuenta con otro principio denominado operacional, el de Autonomía Progresiva en el ejercicio de derechos, que da cuenta del proceso de desarrollo de todo niño, niña y adolescente, desde su total dependencia al momento de nacer y la creciente independencia a medida que evolucionan sus facultades y capacidades, cuya promoción es una de las tareas relevantes de la familia ya sea esta biológica o alternativa.

Desde este punto de vista se puede hablar del protagonismo de los niños, niñas y adolescentes en las decisiones que los incumbe y que supera la participación consultiva, sino que los involucra, considerando su autonomía progresiva y relativa, en la creación de alternativas y evaluación de las decisiones (Liebel, 2020).

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo Nacional por la Infancia 2018
- Barudy, Jorge. (1999). *Maltrato infantil, ecología social: prevención y reparación*. Ed. Galdoc.
- Ley 21013. Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial, Pub. L. No. Ley 21013, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017).
- CIDH. (2006). *Comunidad Indígena Sawhoyamaya Vs. Paraguay*.
- Cillero B., M. (1999). *El interés superior del niño en el marco de la Convención internacional sobre los derechos del niño*. Justicia y Derechos Del Niño.
- Consejo Nacional de la Infancia. (2015). *Política nacional de niñez y adolescencia 2015-2025*.
- de Paul, J., & Arruabarrena, M. (1996). *Manual de protección infantil*.
- Cussick, L. and Martin, A. (2003) *Vulnerability and involvement in drug use and sex work*. London: Home Office Research Study 268.
- Dubowitz, H. (2017) *Child sexual abuse and exploitation—A global glimpse*. *Child Abuse & Neglect*, 66/1-7.
- Etcheverry, L., & Fuentes, C. (2017). *El derecho de los niños a ser oídos*. In *Una mirada desde los derechos de los niños, niñas y adolescentes en Chile*.
- Finkelhor, D., Turner, H., S., H., & Ormrod, R. (2011). *Polyvictimization: Children's exposure to multiple types of violence, crime, and abuse*. 39, 24–34.
- Franklin, A., Raws, P. and Smeaton, E. (2015) *Unprotected, overprotected: meeting the needs of young people with learning disabilities who experience, or are at risk of, sexual exploitation*. Scotland: Barnardo's Scotland.
- Government of New Brunswick. (2005). *Child Victims of Abuse and Neglect Protocols*.
- Greater London Authority (2015) *Confronting Child Sexual Exploitation in London*. London: Police and Crime Committee.
- Instituto Nacional de la Juventud. (2019). *Encuesta de Juventud*.
- Lathrop, F. (2017). *Derecho a la vida familiar, responsabilidad parental y derechos del niño, niña o adolescente, en Constitución política e infancia. Una mirada desde los derechos de los niños, niñas y adolescentes en Chile*. In *Constitución Política e Infancia*. UNICEF.
- Lizana, R. (2014). *Problemas Psicológicos en Niños y Niñas Víctimas de la Violencia de Género en la Pareja. Estudio de casos en madres y sus hijos e hijas que asisten a Programas de ayuda especializada*.
- Moran, P., Jacobs, C., Bunn, A. and Bifulco, A. (2007) *Multi-agency working: implications for an early-intervention social work team*. *Child and Family Social Work*, 12: 143–151.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2013). *Levantamiento y análisis de información sobre desarrollo infantil y sus principales determinantes sociales y económicas, del grupo de niños/as pertenecientes al PADB, en el contexto del Subsistema de Protección a la Infancia Chile Crece Contigo*. [http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/11/13-INFORME-FINAL\\_Evaluacion-PADB.pdf](http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/11/13-INFORME-FINAL_Evaluacion-PADB.pdf)
- Myers, J. and Carmi, E. (2014) *The Brooke Serious Case Review into Child Sexual Exploitation*. Bristol: Bristol Safeguarding Children Board.
- Metropolitan Police (2015) *The City of London Child Sexual Exploitation Operating Protocol*. London: Metropolitan Police.

- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2013). Encuesta nacional de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales. [http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/PresentacionVIF\\_adimark\\_final.pdf](http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/PresentacionVIF_adimark_final.pdf)
- Nash, C. (2017). Derecho a la vida y a la supervivencia de los niños, niñas y adolescentes, en el debate constitucional chileno. In *Constitución política e infancia. Una mirada desde los derechos de los niños, niñas y adolescentes en Chile*. UNICEF.
- Ley 21.013. Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial, Pub. L. No. Ley 21013, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017).
- Ley 21.057. Regula Entrevistas grabadas en video y otros métodos de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales (2018)
- Ley 20.066 Establece Ley de Violencia intrafamiliar (2005)
- Local Government Association (2013) *How councils are raising awareness of child sexual exploitation*. London: Local Government Association.
- Local Government Association (2014) *Tackling child sexual exploitation*. London: Local Government Association.
- ONU-CRC. (1989). *Convención sobre los derechos del niño*.
- ONU-CRC. (2011). *Observación General N°13. Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia*.
- OPS. (2003). *Informe Mundial sobre la Violencia y Salud de la Organización Mundial de la Salud*.
- OMS. (2018). *Manual INSPIRE: medidas destinadas a implementar las siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños*.
- Palmer, E. and Jenkins, P. (2014) *Parents as Partners in Safeguarding Children: An evaluation of Pace's work in Four Lancashire Child Sexual Exploitation teams October 2010 – October 2012*. Leeds Englands: Parents Against Child Sexual Exploitation.
- *Pan London Child Sexual Exploitation Operating Protocol (2013)*
- *Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015 – 2025, Consejo Nacional de la Infancia (2015)*.
- *Plan Nacional de Niñez y Adolescencia 2018 – 2025*
- *Proyecto de Ley Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia / Boletín N° 10.315-18 de fecha 19 de enero de 2022*.
- Pereda, N. (2013). *Victimología teórica y aplicada*. HUYGENS.
- Pinheiro, P. S. (2006). *Informe Mundial sobre Violencia contra los niños y niñas*. ONU.
- Province of British Columbia. (2017). *The B.C. Handbook for Action on Child Abuse and Neglect for providers*.
- Ravetllat B., I., & Pinochet O., R. (2015). *El interés superior del niño en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y su configuración en el derecho civil chileno*. *Revista Chilena de Derecho*, 42, 903–934.
- República del Ecuador. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021*.
- *Research in Practice- University of Greenwich (2015) Working effectively to address Child Sexual Exploitation: A briefing*. London: Research in Practice.
- *Revista Elsevier, Vol. 35 Num.9 (88ágs.. 391-432), mayo 2000, Diseño y Evaluación de un protocolo Clínico, Ma. Pau Atienza Morales, España*.

- Robinson, A., Brookman, F. and Hudson, K. (2008) *Multi-Agency Work on Sexual Violence: Challenges and Prospects Identified From the Implementation of a Sexual Assault Referral Centre (SARC)*. *The Howard Journal*, 13/4:411-426.
- SIPIAV. (2020). *Modelo de atención del SIPIAV*.
- Smeaton, E. (2013) *Running from hate to what you think is love: The relationship between running away and child sexual exploitation*. England: Barnardo's.
- *Stop Street Harassment*. (2014). *Unsafe and Harassed in Public Spaces: A National Street Harassment Report*.
- Statham, J. and Chase, E. (2005) *Commercial and Sexual Exploitation of Children and Young People in the UK— A Review*. *Child Abuse Review*, 14:4-2.
- *Staffordshire County Council (2013) Children and young people who go missing and child sexual exploitation – a partnership approach: Staffordshire County Council*. United Kingdom: Staffordshire County Council.
- Scott, S. and Harper, Z. (2006) *Meeting the Needs of Sexually Exploited Young People: The Challenge of Conducting Policy- Relevant Research*. *Child Abuse Review*, 15/313-324.
- Scott, S., Botcherby, S. and Ludvigsen, A. (2017) *Wigan and Rochdale Child Sexual Exploitation Innovation Project: Evaluation report*. London: Department for Education.
- Sluzky, Carlos. (1998). *La red Social: Frontera de la práctica sistémica*. Editorial GEDISA, España.
- Subsecretaría de Prevención del Delito. (2014). *Encuesta Nacional de Violencia Escolar (ENVAE)*.
- Subsecretaría de Prevención del Delito. (2017). *Primera Encuesta nacional de Polivictimización en niños, niñas y adolescentes*.
- Unicef. (2006). *Observación General N°8. Crc/Gc/2001/8*, 1–350.
- UNICEF. (2012). *4° Estudio de Maltrato Infantil en Chile. Análisis comparativo 1994-2000-2006-2012*.
- UNICEF. (2015). *Igualdad y no discriminación de niños, niñas y adolescentes: necesidad de un sistema de garantías reforzadas*.
- **Zimmerman, C., Hossain, M and Watts, C.** (2011) *Human trafficking and health: A conceptual model to inform policy, intervention and research*. *Social Science & Medicine*, 73/327-334.

## IX. ANEXOS

### 1. Anexo 1: GUION DE ENTREVISTAS

#### ENTREVISTAS EXPLORATORIA A PROFESIONALES QUE APLICAN PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

---

##### Objetivo relacionado

Desarrollar un mapa que permita contar con un panorama general de los protocolos para la detección, evaluación de riesgo, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, para instituciones públicas y privadas, y a partir de él analizar las interacciones que se producen entre ellos, así como los facilitadores y obstaculizadores para su implementación individual y coordinada.

##### Contenidos a trabajar

- Protocolos que conoce y ha utilizado en la evaluación de situaciones de vulneración de derechos.
- Mapa del panorama actual e interacciones de los protocolos existentes. (entrevistas y protocolos)
- Análisis de los aspectos que han facilitado y obstaculizado la implementación de los protocolos (tanto de manera individual como de forma coordinada). (entrevistas)

#### EJES DE CONVERSACIÓN

##### INTRODUCCIÓN

Presentación de entrevistadores, propósito del estudio, objetivo de la entrevista, resultados de consultoría. Encuadre de la entrevista, confidencialidad, anonimato, consideraciones éticas y acuerdo de participación y grabación de entrevista.

Presentación de entrevistado y explicitación de trabajo y relación con protección y bienestar de niñez (detección, evaluación, denuncia, derivación, atención)

1. ¿Cuáles son los protocolos que existen, conoces y debes aplicar tanto para la detección, denuncia, derivación y respuesta? ¿Cómo llegan a Uds.? ¿Cuál es el recorrido que hacen los casos para llegar al Centro de ustedes?
2. ¿Cuáles son las redes que tú conoces, con quienes tu trabajas en tu caso específico?
3. Es importante conocer las relaciones y el trabajo de red de los diferentes programas de atención a los NNA (tipo de relación, redes de trabajo, formalidad, quienes participan, entre otros).
4. Describir flujos existentes, como se dan, quienes son los responsables, instituciones que los conforman, entre otros
5. ¿Describir cuáles serían los nudos críticos y cuáles serían las buenas prácticas en la aplicación de los protocolos de actuación en el ámbito de la derivación? ¿Cuáles son las redes con que ustedes trabajan y que existen?

## GUION DE ENTREVISTAS

### ENTREVISTAS A PROFESIONALES Y EXPERTOS NACIONALES QUE DISEÑAN O APLICAN PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

---

#### Objetivo relacionado

Desarrollar un mapa que permita contar con un panorama general de los protocolos para la detección, evaluación de riesgo, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, para instituciones públicas y privadas, y a partir de él analizar las interacciones que se producen entre ellos, así como los facilitadores y obstaculizadores para su implementación individual y coordinada.

#### Contenidos a trabajar

- Protocolos que conoce y ha utilizado en la evaluación de situaciones de vulneración de derechos.
- Mapa del panorama actual e interacciones de los protocolos existentes. (entrevistas y protocolos)
- Análisis de los aspectos que han facilitado y obstaculizado la implementación de los protocolos (tanto de manera individual como de forma coordinada). (entrevistas)

### EJES DE CONVERSACIÓN

#### INTRODUCCIÓN

- Presentación de entrevistadores, propósito del estudio, objetivo de la entrevista, resultados de consultoría
- Encuadre de la entrevista, confidencialidad, anonimato, consideraciones éticas y acuerdo de participación y grabación de entrevista.
- Presentación de entrevistado y explicitación de trabajo y relación con protección y bienestar de niñez (detección, evaluación, denuncia, derivación, atención)

#### PREGUNTAS GUÍAS:

1. Identificación de protocolos (orientaciones técnicas, resoluciones, circulares) /acciones/ruta/redes que conoce o con quienes trabaja para la protección de NNJ en situaciones de violencia (considerando detección, evaluación, denuncia, derivación, atención). (En caso de que se identifique alguno no conocido por nosotros, solicitarlo para la sistematización y análisis).
2. Identificación de facilitadores y obstaculizadores en el funcionamiento de protocolos/acciones/ruta/redes para la protección de NNJ en situaciones de violencia (considerando detección, evaluación, denuncia, derivación, atención). (Pedir que describan con detalle)
3. Identificación de sugerencias en el funcionamiento de protocolos/acciones/ruta/redes para la protección de NNJ en situaciones de violencia (considerando detección, evaluación de riesgo, denuncia, derivación, atención). Solicitar los aportes que se pudieran realizar a los protocolos que están en vigencia / que agregarían o eliminarían.
4. Cierre: solicitar si hay otra idea o reflexión que quisiera expresar en este ámbito y que no se haya preguntado previamente.

## GUION DE ENTREVISTAS

EXPERTOS/AS INTERNACIONALES EN DISEÑO DE SISTEMAS, PLANIFICACION Y APLICACIÓN Y EVALUACION DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA N PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

---

### Objetivo relacionado

**Desarrollar un mapa que permita contar con un panorama general de los protocolos para la detección, evaluación de riesgo, denuncia, derivación y respuesta a situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, para instituciones públicas y privadas, y a partir de él analizar las interacciones que se producen entre ellos, así como los facilitadores y obstaculizadores para su implementación individual y coordinada.**

### Contenidos a trabajar

1. Protocolos que conoce y ha utilizado en la evaluación de situaciones de vulneración de derechos.
2. Mapa del panorama actual e interacciones de los protocolos existentes. (entrevistas y protocolos)
3. Análisis de los aspectos que han facilitado y obstaculizado la implementación de los protocolos (tanto de manera individual como de forma coordinada). (entrevistas)

## EJES DE CONVERSACIÓN

### INTRODUCCIÓN

- Presentación de entrevistadores, propósito del estudio, objetivo de la entrevista, resultados de consultoría
- Encuadre de la entrevista, confidencialidad, anonimato, consideraciones éticas y acuerdo de participación y grabación de entrevista.
- Presentación de entrevistado y explicitación de trabajo y relación con protección y bienestar de niñez (detección, evaluación, denuncia, derivación, atención)

### PREGUNTAS GUÍAS:

1. Funcionamiento del sistema de protección en general, el sistema de protección integral, frente a niños donde hay un riesgo o una vulneración de derechos, ya sea maltrato, negligencia, comercio y explotación sexual, u otra situación de vulneración.
2. Identificación de protocolos /acciones/ruta/redes que conoce o con quienes trabaja para la protección de NNJ en situaciones de violencia (considerando detección, evaluación, denuncia, derivación, atención) en su país. ¿Cómo llegan, a donde llegan, como se presentan y cuál es el proceso que por el que deben pasar?
3. Identificación, descripción y características principales del sistema en que usted ha participado (ej. Balora, safeguarding, Barnehus).
4. Respecto de la evaluación del modelo o sistema, ¿cómo o cual es el proceso en los servicios sociales, cuando un niño está en una situación de riesgo que requiere atención a nivel comunitario?, si requiere servicio especializado. ¿Cómo se hace ese tránsito? ¿Con que instrumento se va avalando la toma de decisiones?
- 5.Cuál es el proceso o la ruta en relación a la coordinación entre las distintas instituciones o servicios. Por ejemplo, a un Servicio Social llega un niño con una situación de vulneración grave o maltrato severo.
6. Considerando el sistema chileno (breve explicación) que sugerencia podría dar desde su experiencia y modelo.
7. Cierre: solicitar si hay otra idea o reflexión que quisiera expresar en este ámbito y que no se haya preguntado previamente.

**Anexo 2: Instituciones Públicas y de la Sociedad Civil invitadas a participar del estudio de elaboración de ruta integrada para protocolos para la denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes.**

*Tabla 12: Instituciones Públicas invitadas a participar*

| Ministerios y ámbitos                 | Instituciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interior Seguridad Pública            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA)</li> <li>2. Oficina Nacional de Emergencia del (ONEMI)</li> <li>3. Subsecretaría de Prevención del Delito</li> <li>4. Carabineros de Chile</li> <li>5. Policía de Investigaciones de Chile (PDI)</li> <li>6. Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS)</li> </ol>                          |
| Educación                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Subsecretaría de Educación</li> <li>8. Subsecretaría de Educación Parvularia</li> <li>9. Superintendencia de Educación</li> <li>10. Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)</li> <li>11. Agencia de la Calidad de la Educación</li> </ol>                                                                                                                                                              |
| Justicia y Derechos Humanos           | <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Subsecretaría de Derechos Humanos</li> <li>13. Servicio Nacional de Menores (SENAME)</li> <li>14. Servicio Médico Legal (SML)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Desarrollo Social y Familia           | <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez</li> <li>16. Subsecretaría de la Niñez (Chile Crece Contigo)</li> <li>17. Subsecretaría de la Niñez (Oficina Local de Niñez)</li> <li>18. Subsecretaría de Servicios Sociales</li> <li>19. Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)</li> <li>20. Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)</li> </ol> |
| Salud                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>21. Subsecretaría de Salud Pública</li> <li>22. Subsecretaría de Redes Asistenciales</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Mujer y equidad de género             | <ol style="list-style-type: none"> <li>23. Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género</li> <li>24. Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ministerio del Trabajo                | <ol style="list-style-type: none"> <li>25. Subsecretaría del Trabajo</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ministerio Público                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>26. División Atención a Víctimas y Testigos</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Poder Judicial                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>27. Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal</li> <li>28. Centro de Atención Integral a Víctimas (CAVI)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Red de Fundaciones de la Presidencia. | <ol style="list-style-type: none"> <li>29. Fundación Integra</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

*Tabla 13: Organismos de la Sociedad Civil invitadas a participar*

| Instituciones                                        | Ámbito de trabajo                                                                                                         |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Fundación Amparo y Justicia                       | Apoyo legal, psicológico y social a familias que han sufrido la pérdida de un hijo/a producto de violación                |
| 2. Ciclo Consultores – Consultora                    | Formación especializada en temáticas de infancia y familia, con énfasis en Violencia y Abuso Sexual.                      |
| 3. Fundación Tierra de Esperanza                     | Protección y justicia juvenil                                                                                             |
| 4. Fundación Ciudad del Niño                         | Protección, Responsabilidad Penal Adolescente y prevención.                                                               |
| 5. Corporación OPCIÓN                                | Programas ambulatorios de diagnóstico, atención especializada, explotación sexual, de prevención, de atención en maltrato |
| 6. ONG PAICABI                                       | Promoción y defensa de los derechos de la infancia                                                                        |
| 7. Corporación ONG Raíces.                           | Promoción y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes y mujeres.                                         |
| 8. Red Chilena Contra la Violencia hacia las mujeres | Trabajan para erradicar la violencia contra mujeres y niñas                                                               |
| 9. Aldeas Infantiles SOS Chile                       | Línea de prevención de violencia y estudios.                                                                              |
| 10. World Visión                                     | Enfoque preventivo de la violencia y Violencia en la educación                                                            |
| 11. Protectora de la infancia.                       | Trabaja con niños, niñas y adolescentes y violencia en el espacio familiar                                                |
| 12. Hogar de Cristo                                  | Proyecto de residencias piloto, programas de consumo problemático y prevención del consumo.                               |
| 13. Fundación Mi Casa                                | Trabajo con Niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, familias de acogida y diagnóstico                     |
| 14. Red de Universidades por la Infancia             | investigación, capacitación y propuestas dirigidas a los niños, niñas y adolescentes                                      |

Anexo 3: Matriz de registro de antecedentes e información de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes

(se entrega en documento aparte)

## Anexo 4: Listado de Protocolos recibidos Instituciones Públicas y Organismos de la Sociedad Civil<sup>28</sup>

Tabla 14: Listados de protocolos de actuación recepcionados de Instituciones Públicas (Primera etapa y segunda etapa)

| N° | Nombre Protocolo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fecha            | Institución                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p>OFICIO CIRCULAR N°/_05 (reemplaza al Oficio Circular No 2308, de fecha 21 de octubre de 2013)</p> <p>Imparte instrucciones, respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o atendidos por los organismos colaboradores de las funciones del Servicio y por las instituciones coadyuvantes.</p>                                                                                                                                                                                                                                | 6 de agosto 2019 | <p>SERVICIO NACIONAL DE MENORES</p> <p>(Enviado por SENAME)</p>                                                                                                                                                      |
| 2  | <p>OF. CIRCULAR N°/_06 (reemplaza Oficio Circular No 2309, de fecha 21 de octubre de 2013) Imparte instrucciones, respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o ingresados para el cumplimiento de una sanción o medida privativa de libertad, en los Centros de Administración Directa.</p>                                                                                                                                                                                                                                   | 6 de agosto 2019 | <p>SERVICIO NACIONAL DE MENORES</p> <p>(Enviado por SENAME)</p>                                                                                                                                                      |
| 3  | <p>MEMO 452 con INSTRUCTIVO LEY N° 21.057 PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN CENTROS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA Y EN CENTROS Y/O PROGRAMAS ADMINISTRADOS POR COLABORADORES ACREDITADOS DE SENAME. elaborado por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, relativo a Ley 21.057 y, realiza aclaraciones sobre su aplicabilidad para Justicia Juvenil.</p> <p>Cabe señalar que todo documento que tenga carácter de instrucción, emanado desde el Servicio Nacional de Menores, ya sea Orientaciones, Bases, Normas, Nota técnica y /o Circulares y Oficios, deberá ser ajustado a lo indicado en el presente instructivo, la Ley N° 21.057, su reglamento y protocolos.</p> | 2021             | <p>Elaborado por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>SERVICIO NACIONAL DE MENORES</p> <p>(Enviado por SENAME, Ministerio Público, Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.)</p> |
| 4  | <p>PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA A) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES. Los estándares de derivación de denuncias a las instancias correspondientes bajo los parámetros señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.057.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | abril, 2019      | <p>Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.</p> <p>Enviado por Ministerio Público, Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal)</p>                                               |

<sup>28</sup> No se incorporan en el listado aquellos documentos referidos a Estudios e investigaciones, Artículos de Revistas, leyes y reglamentos, flujograma, entre otros.

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |                                                                                                                                                                                           |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <p>PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA B) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES</p> <p>Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que los niños, niñas o adolescentes, víctimas o testigos, reciban apoyo y puedan acceder a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica, de manera oportuna y eficiente.</p> | septiembre, 2019 | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.                                                                                                                          |
| 6 | <p>PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA C) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES</p> <p>Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan la adopción oportuna de medidas adecuadas de protección, con el objeto de atender las necesidades del niño, niña o adolescente.</p>                                                     | septiembre, 2019 | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.                                                                                                                          |
| 7 | <p>PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA F) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES</p> <p>Las medidas que permitan generar las condiciones necesarias para que cada interacción con niños, niñas y adolescentes, éstos puedan ejercer plenamente sus derechos conforme al desarrollo de sus capacidades.</p>                                     | agosto, 2019     | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.                                                                                                                          |
| 8 | <p>RESOLUCIÓN EXENTA N° 2938 Que aprueba norma general técnica de atención a víctimas niños, niñas y adolescentes de violencia sexual para su aplicación en el Servicio Médico Legal a nivel nacional en el sentido que indica</p> <p>RESOLUCIÓN EXENTA No 3849-2016 Norma General Técnica Para La Atención De Víctimas De Violencia Sexual (Ministerio Público)</p>                                                                            | 2019             | <p>SERVICIO MEDICO LEGAL<br/>(Ministerio de Salud elabora la Norma Técnica y existe un convenio)</p> <p>(Enviado por Ministerio Público, buscado por equipo de investigación ISONOMA)</p> |
| 9 | <p>Resolución Exenta N° 648, Aprueba GUÍA CLÍNICA: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes de maltrato por parte de familiares o cuidadores</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2013             | <p>Ministerio de Salud</p> <p>(Enviado por CHCC, se consulta a Ministerio de Salud)</p>                                                                                                   |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                |                |                                                                                                                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Orientaciones Técnicas para la implementación del Piloto de la Oficina Local de la Niñez<br>Anexo N° 2: "Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Vulneración de Derechos" Oficina Local de la Niñez                                      | febrero 2021   | Subsecretaría de la Niñez<br><br>(Enviado por Subsecretaría de la Niñez - Contraparte estudio)                                 |
| 11 | Protocolos de actuación para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos<br><br><b>1. Protocolo de Actuación Frente a Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales</b>  | enero 2021     | Junta Nacional de Jardines Infantiles<br><br>(Enviado por JUNJI)                                                               |
| 12 | Protocolos de actuación para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos<br><br><b>2. Protocolo de Actuación Frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos de los Párvulos</b> | enero 2021     | Junta Nacional de Jardines Infantiles<br><br>(Enviado por JUNJI)                                                               |
| 13 | Compilación actualizada de normativas vigentes. Actuar Policial con grupos vulnerables: mujeres, niños, niñas y adolescentes.<br><br><b>PROCEDIMIENTOS POLICIALES GENERALES CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VULNERADOS EN SUS DERECHOS</b>     | diciembre 2020 | Carabineros de Chile<br>Sub Dirección General<br>Dirección D.D.H.H y Protección de la Familia<br><br>(Enviado por Carabineros) |
| 14 | Compilación actualizada de normativas vigentes. Actuar Policial con grupos vulnerables: mujeres, niños, niñas y adolescentes.<br><br><b>VIOLENCIA ESCOLAR (BULLYING, CIBERBULLYING)</b>                                                        | diciembre 2020 | Carabineros de Chile<br>Sub Dirección General<br>Dirección D.D.H.H y Protección de la Familia<br><br>(enviado por Carabineros) |
| 15 | Compilación actualizada de normativas vigentes. Actuar Policial con grupos vulnerables: mujeres, niños, niñas y adolescentes.<br><br><b>CONSIDERACIONES GENERALES: SUJETOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL</b>                                          | diciembre 2020 | Carabineros de Chile<br>Sub Dirección General<br>Dirección D.D.H.H y Protección de la Familia<br><br>(enviado por Carabineros) |
| 16 | Manual de Procedimientos Policiales con niños, niñas y adolescentes<br><br>Procedimiento policial con niños, niñas y adolescentes vulnerados o amenazados en sus derechos o víctimas de delitos.                                               | 2016           | Carabineros de Chile<br>Dirección Nacional de Orden y Seguridad. Zona de Carabineros Prevención y                              |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                                                                                                                                                          |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    | Protección de la Familia<br><br>(enviado por Carabineros)                                                                                                |
| 17 | Manual de Procedimientos Policiales con niños, niñas y adolescentes<br><br>Procedimiento policial con niños, niñas y adolescentes por peores formas de trabajo infantil (P.F.T.I)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2016               | Carabineros de Chile Dirección Nacional de Orden y Seguridad. Zona de Carabineros Prevención y Protección de la Familia<br><br>(Enviado por carabineros) |
| 18 | Manual de Procedimientos Policiales con niños, niñas y adolescentes<br><br>Procedimiento policial a aplicar en delitos sexuales con niños, niñas y adolescentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2016               | Carabineros de Chile Dirección Nacional de Orden y Seguridad. Zona de Carabineros Prevención y Protección de la Familia                                  |
| 19 | CIRCULAR N°001839 LEY N° 21.057 QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES Y OTROS DELITOS: Imparte instrucciones sobre la materia.                                                                                                                                                                                                                                                     | 12 septiembre 2019 | Carabineros de Chile<br><br>(Enviado por Carabineros)                                                                                                    |
| 20 | Orientaciones Metodológicas Para el Desarrollo de Acciones a Favor de la Infancia y Adolescencia a Partir del Programa Seguridad Integrada para Niños, Niñas y Adolescentes “24 Horas” de Carabineros de Chile                                                                                                                                                                                                                                                      | Sin información    | Carabineros de Chile<br><br>(Enviado por Carabineros)                                                                                                    |
| 21 | Documento “Apoyo a la Crianza y Competencias Parentales” Chile Crece Contigo Convocatoria FIADI 2021.<br>1. Anexo 3: Flujograma de Atención para niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato.<br>2. Anexo 4: Flujograma de Atención para NNA víctimas de abuso sexual.                                                                                                                                                                                         | 2021               | Ministerio de Desarrollo Social - Chile Crece Contigo<br><br>(Enviado por CHCC)                                                                          |
| 22 | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA D) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que el sistema de entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales de los niños, niñas o adolescentes mantenga, en todo momento, una adecuada cobertura territorial a nivel provincial y regional. | agosto, 2019       | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. Texto elaborado por la Subcomisión para la implementación de la Ley N° 21.057           |
| 23 | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA E) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES                                                                                                                                                                                                                                                                                      | septiembre, 2019   | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de                                                                                                         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Las medidas para asegurar que las interacciones con niños, niñas o adolescentes se realicen en condiciones que resguarden su privacidad, confidencialidad y seguridad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    | Justicia Penal.<br>Texto elaborado por la Subcomisión para la implementación de la Ley N° 21.057                                                                                                                          |
| 24 | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA G) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES<br>Las medidas para evitar la realización de diligencias innecesarias, reducir al mínimo las entrevistas y procurar la celeridad y tramitación preferente de las diligencias que supongan la interacción con niños, niñas y adolescentes.                                                               | agosto 2019        | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.<br>Texto elaborado por la Subcomisión para la implementación de la Ley N° 21.057, de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. |
| 25 | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA I) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES<br>Las características de las entrevistas, las que se elaborarán bajo procedimientos estandarizados, basados en la experiencia empírica y en los resultados de la evaluación constante de la práctica de entrevistadores, como también, en los conocimientos técnicos existentes en la materia.         | abril 2019         | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.<br>Texto elaborado por la Subcomisión para la implementación de la Ley N° 21.057, de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. |
| 26 | NORMA TÉCNICA NACIONAL: ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN INTEGRAL A LA MUJER QUE SE ENCUENTRA EN ALGUNA DE LAS TRES CAUSALES QUE REGULA LA LEY 21.030                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | S/información      | Ministerio de Salud Subsecretaría de Salud Pública                                                                                                                                                                        |
| 27 | RES EX N°1596, Deja sin efecto Res. Ex. N°2252 de 31 de diciembre de 2018 y aprueba nuevas orientaciones técnicas de las "casas de acogida" del programa "atención, protección y reparación en violencia contra las mujeres" del servicio nacional de la mujer y la equidad de género. Anexo "ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA INTERVENCIÓN CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES", Casas de Acogida Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM. UNIDAD VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES | diciembre - 2019   | Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (Unidad Violencia contra las Mujeres. Programa de Prevención. Programa de Atención, Protección y Reparación. Línea de Violencia Extrema)                             |
| 28 | OF. CIRC. N°0004, Fija texto de protocolo de acción en casos de vulneración o amenazas de derechos de mujeres, niños, niñas o adolescentes beneficiarios de oferta programática SERNAMEG                                                                                                                                                                                                                                                                                               | diciembre -2019    | Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género                                                                                                                                                                      |
| 29 | RES. EX. N° 160, APRUEBA PROTOCOLO DERIVACIÓN DE DENUNCIAS DESDE EL MINISTERIO DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO Y EL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO A LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN.                                                                                                                                                                                                                                                                        | 07 de febrero 2019 | Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género                                                                                                                                                                             |

|    |                                                                                                                                                                                                     |                    |                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30 | Ord. N° 0035, de 2020, Tratamiento de requerimiento ciudadano en que se advierta vulneración de derechos del niño a directores regionales.                                                          | 8 de enero de 2020 | Superintendencia de Educación                                                                                                                                         |
| 31 | Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales: Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación                                                            | 2017               | Ministerio de Educación                                                                                                                                               |
| 32 | OFICIO FN N°792/2014, Instrucción General que imparte criterios de actuación en delitos cometidos en contexto de violencia intrafamiliar                                                            | octubre 2014       | Fiscal Nacional del Ministerio Público                                                                                                                                |
| 33 | Of FN N°618/2021. Mat: Instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos de violencia institucional                                                                                 | 20.10.2014         | Fiscal Nacional del Ministerio Público                                                                                                                                |
| 34 | Of FN N°526/2021. Mat: Instrucción general sobre implementación de la ley N°21.120 al interior del Ministerio Público                                                                               | 06.07.2021         | Fiscal Nacional del Ministerio Público                                                                                                                                |
| 35 | Of FN N°914/2015. Mat: Instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos sexuales                                                                                                   | 17.11.2015         | Fiscal Nacional del Ministerio Público                                                                                                                                |
| 36 | Of FN N°892/2019. Mat: Instrucción general que imparte criterios de actuación para interpretación y aplicación de las regulaciones contenidas en la Ley N°21.057/                                   | 30.11.2018         | Fiscal Nacional del Ministerio Público                                                                                                                                |
| 37 | Of FN N°841/2020. Mat: Instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos de trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y asociación ilícita para cometerlos                    | 22.12.2020         | Fiscal Nacional del Ministerio Público                                                                                                                                |
| 38 | RESOLUCIÓN EXENTA No 3849-2016, Norma General Técnica Para La Atención De Víctimas De Violencia Sexual                                                                                              | 2016               | Servicio Médico Legal (enviado por M. Público)                                                                                                                        |
| 39 | Guías De Santiago Sobre Protección De Víctimas Y Testigos                                                                                                                                           | 2020               | Asociación Ibero Americana de Ministerios Públicos<br>Enviada por M. Público                                                                                          |
| 40 | Protocolo de acción frente a situaciones de vulneración de derechos/ Programa Familia. Fondo de Solidaridad e Inversión Social                                                                      | 2019               | Ministerio de Desarrollo Social                                                                                                                                       |
| 41 | Protocolo intersectorial de Atención a Víctimas de trata de personas                                                                                                                                | no indica          | Subsecretaría de Prevención del Delito                                                                                                                                |
| 42 | Guía para la Detección y Primera Respuesta ante Situaciones de Ciberacoso en Adolescentes y Jóvenes, para Profesionales de Salud                                                                    | 2021               | Programa Nacional Salud Integral de Adolescentes y Jóvenes - Departamento Ciclo Vital / División Prevención y Control de Enfermedades. Subsecretaría De Salud Pública |
| 43 | Orientaciones Técnicas "Detección, atención y primera respuesta en salud a personas víctimas de trata, tráfico ilícito de migrantes y explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes | 2018               | Subsecretaría de Salud Pública y Subsecretaría de Redes Asistenciales                                                                                                 |
| 44 | Recomendaciones para la implementación del Programa de Acompañamiento para niños, niñas y adolescentes trans y género no conforme                                                                   | 2021               | Subsecretaría Salud Pública                                                                                                                                           |
| 45 | ANEXO 1: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A DETECCIÓN DE SITUACIONES DE SOSPECHA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS PÁRVULOS en Reglamento Interno de Convivencia y Normas de                           | 2021               | Fundación Integra                                                                                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Funcionamiento Jardín infantil Burbujitas Termales Código RBD: 36726-5 Código Fundación Integra 72101                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                                        |
| 46 | ANEXO 2: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A HECHOS DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES en Reglamento Interno de Convivencia y Normas de Funcionamiento Jardín infantil Burbujitas Termales Código RBD: 36726-5 Código Fundación Integra 72101                                                                 | 2021                                 | Fundación Integra                                                                      |
| 47 | Orden General N°002785 Procedimiento Policial para proceder a dejar en libertad o entregar a los adolescentes: Modifica Orden General, establece disposiciones y aprueba actas que se indican                                                                                                                                         | 22 julio 2020                        | Carabineros de Chile                                                                   |
| 48 | Instrucciones sobre consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública o lugares de libre Acceso N°19                                                                                                                                                                                                                                   | Sin información                      | Carabineros de Chile - Subdirección Nacional / Dirección Nacional de Orden y Seguridad |
| 49 | INSTRUCCIONES SOBRE TRASLADO DE NIÑOS, NIÑAS Y Adolescentes en Vehículos Policiales N°16                                                                                                                                                                                                                                              | Sin información                      | Carabineros de Chile - Subdirección Nacional / Dirección Nacional de Orden y Seguridad |
| 50 | ORDEN GENERAL NO 2.594 / REF.: CREA CENTRO DE ENTREVISTA INVESTIGATIVA VIDEOGRABADA Y FIGURA DEL ENTREVISTADOR LEY NO 21.057                                                                                                                                                                                                          | 2 mayo 2019                          | POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE / INSPECTORÍA GENERAL                              |
| 51 | Orden General N° 2.604/ REF: Aprueba Política de Respeto y Promoción de los Derechos Humanos en la Policía de Investigaciones de Chile                                                                                                                                                                                                | 12 de julio 2019                     | POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE / DIRECCIÓN GENERAL                                |
| 52 | Orden General N° 2.689, que Aprueba estrategia de promoción y respeto irrestricto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes                                                                                                                                                                                                  | 19 de mayo de 2021                   | POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE / DIRECCION GENERAL                                |
| 53 | Orden General N°874 Aprueba el Reglamento de Normas de Procedimiento<br><br>Título II “Procedimiento Policial”, Capítulo VII                                                                                                                                                                                                          | 7/04/1986 Actualizaciones 2019, 2021 | POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE                                                    |
| 54 | Las Circulares N° 3, reiteran instrucciones respecto de los criterios impartidos para la aplicación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y el tratamiento que se debe dar a los menores de edad                                                                                                                             | 4/07/2007 y 18 de marzo de 2011      | POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE / INSPECTORÍA GENERAL                              |
| 55 | Circular N° 2 Reitera el contenido de la normas legales y reglamentarias interna que justifica el actuar de la Policía de Investigaciones de Chile en el resguardo de la seguridad interior del país, el restablecimiento del Orden público y la seguridad de la ciudadanía, en completa observancia y respeto a los derechos humanos | 4.marzo 2020                         | POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE / INSPECTORÍA GENERAL                              |
| 56 | REX N°110, Aprueba Manual de Orientaciones y estándares técnicos para el componente plan de invierno del Programa noche digna                                                                                                                                                                                                         | 3 de febrero de 2021                 | Ministerio de Desarrollo Social                                                        |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57 | "PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA H) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES                                                                                                                                                                  | 2019                     | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.<br>Texto elaborado por la Subcomisión para la implementación de la Ley N° 21.056 |
| 58 | Los estándares técnicos que deberán satisfacer los cursos de formación especializada de entrevistadores. "                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                                                                                                                                   |
| 59 | Resolución Exenta N° 860, de 2018, de la Superintendencia de Educación. "Circular que imparte Instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educativos Parvulario"                                                                                                                                                            | 26 de noviembre 2018     | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 60 | Resolución Exenta N° 482, de 2018, de la Superintendencia de Educación. "Circular que Imparte Instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educativos de Enseñanza Básica y Media con Reconocimiento Oficial del Estado".                                                                                                    | 20 de junio de 2018      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 61 | Rex N° 348, de 2021, que Aprueba categorización de temáticas de denuncias.                                                                                                                                                                                                                                                                       | 04 de mayo de 2021       | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 62 | Rex N° 714, de 2016, que aprueba instructivo de modelamiento que precisa criterios y lineamientos en la tramitación de denuncias.                                                                                                                                                                                                                | 09 de mayo de 2016       | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 63 | Ord. N° 1862, de 2018, que Instruye sobre aplicación formulario de conducto regular para denuncias y mediación.                                                                                                                                                                                                                                  | 09 de octubre de 2018    | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 64 | Ord. N° 1330, de 2019, Informa ingreso de nuevo casos de denuncias por acogerse recurso contra de cierre.                                                                                                                                                                                                                                        | 19 de julio de 2019      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 65 | Ord. N° 1205, de 2019, que Instruye aplicación de acciones previas en la gestión de denuncias y mediación a directores regionales.                                                                                                                                                                                                               | 04 de julio de 2019      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 66 | Ord. N° 1184, de 2019, que Instruye sobre materias sobre gestión de denuncias a directores regionales y Encargados de Denuncias.                                                                                                                                                                                                                 | 28 de junio de 2019      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 67 | Ord. N° 0988, de 2019, que Modifica instrucciones sobre procedimientos de tramitación de denuncias a directores regionales.                                                                                                                                                                                                                      | 11 de junio de 2019      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 68 | Ord. N° 0768, de 2017, informa Derechos de niñas, niños y estudiantes Trans en el ámbito de la educación.                                                                                                                                                                                                                                        | 27 de abril de 2018      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 69 | Ord. N° 417, de 2015, que actualiza instrucciones sobre procedimiento de tramitación de denuncias.                                                                                                                                                                                                                                               | 29 de abril 2015         | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 70 | Ord. N° 0265, de 2020, que Instruye sobre gestión de mediación, denuncias y Fiscalización a directores regionales durante periodos en los cuales los establecimientos educativos no se encuentran en funcionamiento                                                                                                                              | 30 de enero de 2020      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 71 | Ord. N° 0881, de 2020, que Informa estándar de calidad para registro de información denuncias cerradas.                                                                                                                                                                                                                                          | 01 de junio de 2020      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 72 | Ord. N° 1104, de 2019, Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia Integra                                                                                                                                                                                                                                         | 21 de junio de 2019      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 73 | Ord. N° 1103, de 2019, Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia JUNJI.                                                                                                                                                                                                                                          | 21 de junio de 2019      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 74 | Resolución Exenta N° 0625, DE 2021, que MODIFICA REX N° 712, de 2020, que aprueba Plan Anual de Fiscalización año 2021 de la Superintendencia de Educación.                                                                                                                                                                                      | 21/9/2021                | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 75 | Ord. N° 0409, de 2018, Instrucciones fiscalización denuncias nivel parvulario.                                                                                                                                                                                                                                                                   | 12 de marzo de 2018      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 76 | Ord. N° 0449, de 2021, Informa traspaso de las denuncias al Modelo de Fiscalización con Enfoque de Derechos y Libertades Fundamentales.                                                                                                                                                                                                          | 16 de abril de 2021      | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 77 | Dictamen N° 57, de 2020, de la Superintendencia de Educación sobre la aplicación de normas contenidas en el Título Preliminar del DFL N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, a los establecimientos de educación Parvularia que se encuentran en el período de adecuación, dispuesto en el artículo tercero transitorio de la Ley N° 20.832 | 11 de septiembre de 2020 | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |
| 78 | Dictamen N° 52, de 2020, de la Superintendencia de Educación sobre las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.128, Aula Segura, al Decreto                                                                                                                                                                                                 | 17 de febrero de 2020    | Superintendencia de Educación                                                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|    | con Fuerza de Ley N° 2, de 1998, del Ministerio de Educación y la aplicación del procedimiento de expulsiones en establecimientos de educación que posean reconocimiento oficial del Estado                                                                                   |                        |                                                                          |
| 79 | Dictamen N° 0058, de 2021, de la Superintendencia de Educación sobre la prestación del servicio educacional de manera presencial en los establecimientos educacionales que imparten educación Parvularia, básica y media                                                      | 31 de agosto de 2021   | Superintendencia de Educación                                            |
| 80 | Memorandum N° 426, Solicita se informe acciones de seguimiento a denuncias efectuadas al Ministerio Público de acuerdo a lo establecido en Circular N° 05 y N°06, relativas a procedimientos a utilizar ante el conocimiento de hechos eventualmente constitutivos de delito. | 19-ago-21              | Servicio Nacional de Menores                                             |
| 81 | Of FN N°330/2018. Mat: Actualiza Instrucción general que imparte criterios de actuación en materia de RPA, ley 20.084                                                                                                                                                         | 20 de abril de 2018    | Fiscal Nacional del Ministerio Público                                   |
| 82 | Convenio de Colaboración Ministerio Público y Defensoría de la Niñez                                                                                                                                                                                                          | 11 de julio de 1905    | Ministerio Público                                                       |
| 83 | Convenio de Colaboración entre Corporación Administrativa del Poder Judicial, Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones                                                                                                                           | 1 de octubre de 2019   | enviada M. Público                                                       |
| 84 | Convenio Intersectorial para aprobar e implementar el Plan de acción nacional contra la trata de personas de la mesa intersectorial sobre trata de personas                                                                                                                   | 5 de julio de 1905     | enviada M. Público                                                       |
| 85 | REX N°110, Aprueba Manual de Orientaciones y estándares técnicos para el componente plan de invierno del Programa noche digna                                                                                                                                                 | 3 de febrero de 2021   | Ministerio de Desarrollo Social                                          |
| 86 | Norma Técnica Modelo de Intervención Programa de Apoyo a personas en situación de calle. Programa Calle. Subsistema de Protección y Promoción. Seguridad y Oportunidades                                                                                                      | 1 de diciembre de 2020 | Ministerio de Desarrollo Social                                          |
| 87 | Orientaciones Metodológicas para la gestión de la Matriz de Bienestar. Programa Abriendo Caminos                                                                                                                                                                              | abr-21                 | Ministerio de Desarrollo Social                                          |
| 88 | MEMO N° 217, Mat.: Modifica Protocolo para el abordaje frente a situación de desajuste emocional y/o conductual socializado por Memo Deprode N°77 de fecha 10 de enero de 2020 /2 9 MAR 2021                                                                                  | 29 de marzo 2021       | Servicio Nacional de Menores (enviado por Mejor Niñez)                   |
| 89 | ORD. B-2/N°1830 MAT: Informa aprobación técnica de documento Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en NNA y jóvenes en cuidados alternativo residencial, según indica                        | 15-abr-19              | Subsecretaría de Salud Pública (enviado por Mejor Niñez)                 |
| 90 | Procedimiento Operativo Estándar Agitación Psicomotora En Residencias Dependientes Del Sename                                                                                                                                                                                 | 2021                   | SAMU Metropolitano                                                       |
| 91 | ORD. C/21 N°815, MAT: Instruye lineamientos para asistencia de personas en situación de agitación psicomotora y/o trastornos mentales para dispositivos de urgencia hospitalaria y prehospitolaria.                                                                           | 17 de marzo 2021       | Subsecretaría de Redes Asistenciales                                     |
| 92 | MEMO N°94, MAT: Llamados desde Residencias del SENAME. (ANT: Memorandum N° 12/2017 del Centro Regulador, Ordinario C21 N° 815/2021 Subsecretaria de Redes Asistenciales)                                                                                                      | 7 de mayo 2021         | SAMU Metropolitano                                                       |
| 93 | Protocolo Actuación frente a desregulaciones que requieran de atención y/o traslado SAMU (Borrador)                                                                                                                                                                           | may-21                 | SENAME (UNIDAD DE RESIDENCIAS FAMILIARES) Enviado por SAMU Metropolitano |
| 94 | ANEXO 3: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA en Reglamento Interno de Convivencia y Normas de Funcionamiento Jardín infantil Burbujitas Termales Código RBD: 36726-5 Código Fundación Integra 72101      | 2021                   | Fundación Integra                                                        |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 95 | Orientación Técnica Administrativa Programa Salud Mental en la Atención Primaria de Salud                                                                                                                                                                                       | 2018      | Ministerio de Salud<br>Subsecretaría de<br>Redes Asistenciales                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 96 | LINEAMIENTOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA INTERSECTORIAL DE SALUD INTEGRAL, CON ÉNFASIS EN SALUD MENTAL, PARA NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES CON VULNERACIÓN DE DERECHOS Y/O SUJETOS A LA LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE                                | 2017-2018 | Ministerio de Salud<br>/Justicia y<br>Derechos<br>Humanos/<br>SENAME / SENDA<br>(Sistema<br>Intersectorial de<br>Salud Integral, con<br>Énfasis en Salud<br>Mental, para<br>Niños, Niñas,<br>Adolescentes y<br>Jóvenes con<br>Vulneración de<br>Derechos y/o<br>Sujetos a la Ley de<br>Responsabilidad<br>Penal<br>Adolescente) |
| 97 | Pauta de Riesgo Psicosocial Evaluación Psicosocial Abreviada (EPsA) Nota metodológica complementaria para profesionales y equipos de salud                                                                                                                                      | dic-10    | Ministerio de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 98 | Orientaciones Técnicas para las modalidades de apoyo al desarrollo infantil: guía para equipos locales Chile Crece Contigo                                                                                                                                                      | dic-12    | Ministerio de<br>Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 99 | Manual para la Atención Primaria. Intervención Psicosocial de Grupo para el Tratamiento de la Violencia Intrafamiliar (Incorporado como anexo del documento Orientación Técnica Administrativa Programa Salud Mental en la Atención Primaria de Salud (más arriba en la matriz) | 2005      | Ministerio de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Tabla 15: Listados de protocolos de actuación recepcionados desde organizaciones de la sociedad civil

| N° | NOMBRE PROTOCOLO                                                                                                                                                             | AÑO                                | INSTITUCIÓN                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| 1  | Protocolo de detección y acción frente a maltrato de adultos a niños, niñas y adolescentes (Programas Residenciales y ambulatorios). Protección Integral y Apoyo Terapéutico | Actualización 26 de diciembre 2018 | H. de Cristo                     |
| 2  | Protocolo de detección y acción frente a maltrato entre niños, niñas y adolescentes (Programas Residenciales y ambulatorios). Protección Integral y Apoyo Terapéutico        | Actualización 26 de diciembre 2019 | H. de Cristo                     |
| 3  | Protocolo de acción frente a acoso o bullying entre niños, niñas y adolescentes                                                                                              | Actualización 26 de diciembre 2020 | H. de Cristo                     |
| 4  | DENUNCIAR Y RESPONDER A LAS SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL:<br>PROTOCOLO DE DENUNCIA Y RESPUESTA                                                                      | 2019                               | Aldeas Infantiles<br>SOS - Chile |
| 5  | Guía rápida de derivación y valoración de la idoneidad de la medida de protección en Acogimiento Residencial SOS Chile- Gatekeeping.                                         | Sin información                    | Aldeas Infantiles<br>SOS         |
| 6  | GUIA N°106 Área Gestión Técnica Sobre Protocolo Enfrentamiento Ante Nuevas Vulneraciones en Casos Atendidos (Complementa Guía N°96 - Sobre Ficha Única de Seguimiento- FUSC) | Sin información                    | ONG PAICABI                      |
| 7  | GUIA TECNICA: INTERVENCION REPARATORIA EN VIOLENCIA INFANTIL CON                                                                                                             | 2019                               | ONG PAICABI                      |

|    |                                                                                                                                                                                |                                    |              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------|
|    | NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACION DE DISCAPACIDAD<br>LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN Y ABORDAJE                                                                         |                                    |              |
| 8  | Riesgo de Maltrato en Preescolares: Lineamiento de evaluación y abordaje.                                                                                                      | 2018                               | ONG PAICABI  |
| 9  | Contextos de Violencia Intrafamiliar Severa Lineamientos de evaluación e intervención                                                                                          | 2019                               | ONG PAICABI  |
| 10 | Protocolo de Atención en Crisis y de Enfrentamiento de Situaciones de Urgencia en Centros Especializados – ONG Paicabi en contexto de contingencia sociosanitaria por Covid-19 | 2020                               | ONG PAICABI  |
| 11 | Protocolo de acción conjunta para la atención de niños, niñas y adolescentes en casos de prácticas abusivas sexuales (PAS)                                                     | Sin información                    | ONG PAICABI  |
| 12 | “Intervención en Crisis en Contexto de Intervención Especializada”                                                                                                             | Sin información                    | ONG PAICABI  |
| 13 | PROTOCOLO: CONDICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE NUEVOS CUIDADORES DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES VICTIMAS DE MALOS TRATOS                                   | 2020                               | ONG PAICABI  |
| 14 | Protocolo de acción frente a agresiones niños, niña y adolescentes o de familias hacia los equipos. Protección Integral y Apoyo Terapéutico                                    | Actualización 26 de diciembre 2020 | H. de Cristo |

## Anexo 5: Protocolos no seleccionados en revisión exploratoria de instituciones públicas y Organismos de la Sociedad Civil por materia

Tabla 16: Protocolos no seleccionados de instituciones públicas

| PRIMERA SELECCIÓN:<br>PROTOCOLOS NO SELECCIONADOS INSTITUCIONES PÚBLICAS POR MATERIA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| N°                                                                                   | NOMBRE PROTOCOLO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | AÑO                                  | INSTITUCIÓN                         |
| 1                                                                                    | Orden General N°002785 Procedimiento Policial para proceder a dejar en libertad o entregar a los adolescentes: Modifica Orden General, establece disposiciones y aprueba actas que se indican                                                                                                                                         | 22 julio 2020                        | Carabineros de Chile                |
| 2                                                                                    | Instrucciones sobre consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública o lugares de libre Acceso N°19                                                                                                                                                                                                                                   | Sin información                      | Carabineros de Chile                |
| 3                                                                                    | INSTRUCCIONES SOBRE TRASLADO DE NIÑOS, NIÑAS Y Adolescentes en Vehículos Policiales N°16                                                                                                                                                                                                                                              | Sin información                      | Carabineros de Chile                |
| 4                                                                                    | Orden General N° 2.594 / ref.: crea centro de entrevista investigativa videograbada y figura del entrevistador de la Ley N° 21.057                                                                                                                                                                                                    | 2 mayo 2019                          | Policía de Investigaciones de Chile |
| 5                                                                                    | Orden General N° 2.604/ REF: Aprueba Política de Respeto y Promoción de los Derechos Humanos en la Policía de Investigaciones de Chile                                                                                                                                                                                                | 12 de julio 2019                     | Policía de Investigaciones de Chile |
| 6                                                                                    | Orden General N° 2.689, que Aprueba estrategia de promoción y respeto irrestricto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.                                                                                                                                                                                                 | 19 de mayo 2021                      | Policía de Investigaciones de Chile |
| 7                                                                                    | Orden General N°874 Aprueba el Reglamento de Normas de Procedimiento Título II “Procedimiento Policial”, Capítulo VII                                                                                                                                                                                                                 | 7/04/1986 Actualizaciones 2019, 2021 | Policía de Investigaciones de Chile |
| 8                                                                                    | Circular N° 3, reiteran instrucciones respecto de los criterios impartidos para la aplicación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y el tratamiento que se debe dar a los menores de edad.                                                                                                                                  | 4/07/2007 y 18 de marzo de 2011      | Policía de Investigaciones de Chile |
| 9                                                                                    | Circular N° 2 Reitera el contenido de la normas legales y reglamentarias interna que justifica el actuar de la Policía de Investigaciones de Chile en el resguardo de la seguridad interior del país, el restablecimiento del Orden público y la seguridad de la ciudadanía, en completa observancia y respeto a los derechos humanos | 4 de marzo 2020                      | Policía de Investigaciones de Chile |
| 10                                                                                   | REX N°110, Aprueba Manual de Orientaciones y estándares técnicos para el componente plan de invierno del Programa noche digna                                                                                                                                                                                                         | 3 de febrero de 2021                 | Ministerio de Desarrollo Social     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | "PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA H) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES<br>Los estándares técnicos que deberán satisfacer los cursos de formación especializada de entrevistadores. " | 2019                  | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. Texto elaborado por la Subcomisión para la implementación de la Ley N° 21.056 |
| 12 | Resolución Exenta N° 860, de 2018, de la Superintendencia de Educación. "Circular que imparte Instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educacionales Parvulario"                                                                                                      | 26 de noviembre 2018  | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 13 | Resolución Exenta N° 482, de 2018, de la Superintendencia de Educación. "Circular que Imparte Instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educacionales de Enseñanza Básica y Media con Reconocimiento Oficial del Estado".                                              | 20 de junio de 2018   | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 14 | Rex N° 348, de 2021, que Aprueba categorización de temáticas de denuncias.                                                                                                                                                                                                                    | 04 de mayo de 2021    | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 15 | Rex N° 714, de 2016, que aprueba instructivo de modelamiento que precisa criterios y lineamientos en la tramitación de denuncias.                                                                                                                                                             | 09 de mayo de 2016    | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 16 | Ord. N° 1862, de 2018, que Instruye sobre aplicación formulario de conducto regular para denuncias y mediación.                                                                                                                                                                               | 09 de octubre de 2018 | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 17 | Ord. N° 1330, de 2019, Informa ingreso de nuevo casos de denuncias por acogerse recurso contra de cierre.                                                                                                                                                                                     | 19 de julio de 2019   | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 18 | Ord. N° 1205, de 2019, que Instruye aplicación de acciones previas en la gestión de denuncias y mediación a directores regionales.                                                                                                                                                            | 04 de julio de 2019   | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 19 | Ord. N° 1184, de 2019, que Instruye sobre materias sobre gestión de denuncias a directores regionales y Encargados de Denuncias.                                                                                                                                                              | 28 de junio de 2019   | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 20 | Ord. N° 0988, de 2019, que Modifica instrucciones sobre procedimientos de tramitación de denuncias a directores regionales.                                                                                                                                                                   | 11 de junio de 2019   | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 21 | Ord. N° 0768, de 2017, informa Derechos de niñas, niños y estudiantes Trans en el ámbito de la educación.                                                                                                                                                                                     | 27 de abril de 2018   | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 22 | Ord. N° 417, de 2015, que actualiza instrucciones sobre procedimiento de tramitación de denuncias.                                                                                                                                                                                            | 29 de abril 2015      | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |
| 23 | Ord. N° 0265, de 2020, que Instruye sobre gestión de mediación, denuncias y Fiscalización a directores regionales durante periodos en los cuales los establecimientos educacionales no se encuentran en funcionamiento                                                                        | 30 de enero de 2020   | Superintendencia de Educación                                                                                                                  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|
| 24 | Ord. N° 0881, de 2020, que Informa estándar de calidad para registro de información denuncias cerradas.                                                                                                                                                                                                                                          | 01 de junio de 2020      | Superintendencia de Educación          |
| 25 | Ord. N° 1104, de 2019, Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia Integra                                                                                                                                                                                                                                         | 21 de junio de 2019      | Superintendencia de Educación          |
| 26 | Ord. N° 1103, de 2019, Actualiza información sobre canales de coordinación y derivación denuncia JUNJI.                                                                                                                                                                                                                                          | 21 de junio de 2019      | Superintendencia de Educación          |
| 27 | Resolución Exenta N° 0625, DE 2021, que MODIFICA REX N° 712, de 2020, que aprueba Plan Anual de Fiscalización año 2021 de la Superintendencia de Educación.                                                                                                                                                                                      | 21-09-2021               | Superintendencia de Educación          |
| 28 | Ord. N° 0409, de 2018, Instrucciones fiscalización denuncias nivel parvulario.                                                                                                                                                                                                                                                                   | 12 de marzo de 2018      | Superintendencia de Educación          |
| 29 | Ord. N° 0449, de 2021, Informa traspaso de las denuncias al Modelo de Fiscalización con Enfoque de Derechos y Libertades Fundamentales.                                                                                                                                                                                                          | 16 de abril de 2021      | Superintendencia de Educación          |
| 30 | Dictamen N° 57, de 2020, de la Superintendencia de Educación sobre la aplicación de normas contenidas en el Título Preliminar del DFL N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, a los establecimientos de educación Parvularia que se encuentran en el período de adecuación, dispuesto en el artículo tercero transitorio de la Ley N° 20.832 | 11 de septiembre de 2020 | Superintendencia de Educación          |
| 31 | Dictamen N° 52, de 2020, de la Superintendencia de Educación sobre las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.128, Aula Segura, al Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 1998, del Ministerio de Educación y la aplicación del procedimiento de expulsiones en establecimientos de educación que posean reconocimiento oficial del Estado     | 17 de febrero de 2020    | Superintendencia de Educación          |
| 32 | Dictamen N° 0058, de 2021, de la Superintendencia de Educación sobre la prestación del servicio educacional de manera presencial en los establecimientos educacionales que imparten educación Parvularia, básica y media                                                                                                                         | 31 de agosto de 2021     | Superintendencia de Educación          |
| 33 | Memorandum N° 426, Solicita se informe acciones de seguimiento a denuncias efectuadas al Ministerio Público de acuerdo a lo establecido en Circular N° 05 y N°06, relativas a procedimientos a utilizar ante el conocimiento de hechos eventualmente constitutivos de delito.                                                                    | 19 agosto 2021           | Servicio Nacional de Menores           |
| 34 | Of FN N°330/2018. Mat: Actualiza Instrucción general que imparte criterios de actuación en materia de RPA, ley 20.084                                                                                                                                                                                                                            | 20 de abril de 2018      | Fiscal Nacional del Ministerio Público |
| 35 | Convenio de Colaboración Ministerio Público y Defensoría de la Niñez                                                                                                                                                                                                                                                                             | 11 de julio de 1905      | Ministerio Público                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 36 | Convenio de Colaboración entre Corporación Administrativa del Poder Judicial, Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones                                                                                                    | 1 de octubre de 2019   | enviada M. Público                                                             |
| 37 | Convenio Intersectorial para aprobar e implementar el Plan de acción nacional contra la trata de personas de la mesa intersectorial sobre trata de personas                                                                                            | 5 de julio de 1905     | enviada M. Público                                                             |
| 38 | REX N°234, Aprueba Manual de Orientaciones para Centros Temporales para la superación, Programa Noche Digna                                                                                                                                            | 30 de marzo de 2021    | Ministerio de Desarrollo Social                                                |
| 39 | REX N°110, Aprueba Manual de Orientaciones y estándares técnicos para el componente plan de invierno del Programa noche digna                                                                                                                          | 3 de febrero de 2021   | Ministerio de Desarrollo Social                                                |
| 40 | Norma Técnica Modelo de Intervención Programa de Apoyo a personas en situación de calle. Programa Calle. Subsistema de Protección y Promoción. Seguridad y Oportunidades                                                                               | 1 de diciembre de 2020 | Ministerio de Desarrollo Social                                                |
| 41 | Orientaciones Metodológicas para la gestión de la Matriz de Bienestar. Programa Abriendo Caminos                                                                                                                                                       | Abril 2021             | Ministerio de Desarrollo Social                                                |
| 42 | MEMO N° 217, Mat.: Modifica Protocolo para el abordaje frente a situación de desajuste emocional y/o conductual socializado por Memo Deprode N°77 de fecha 10 de enero de 2020 /2 9 MAR 2021                                                           | 29 de marzo 2021       | Servicio Nacional de Menores (enviado por Mejor Niñez)                         |
| 43 | ORD. B-2/N°1830 MAT: Informa aprobación técnica de documento Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en NNA y jóvenes en cuidados alternativo residencial, según indica | 15 abril 2019          | Subsecretaría de Salud Pública (enviado por Mejor Niñez)                       |
| 44 | Procedimiento Operativo Estándar Agitación Psicomotora En Residencias Dependientes Del Sename                                                                                                                                                          | 2021                   | SAMU Metropolitano                                                             |
| 45 | ORD. C/21 N°815, MAT: Instruye lineamientos para asistencia de personas en situación de agitación psicomotora y/o trastornos mentales para dispositivos de urgencia hospitalaria y prehospitolaria.                                                    | 17 de marzo 2021       | Subsecretaría de Redes Asistenciales                                           |
| 46 | MEMO N°94, MAT: Llamados desde Residencias del SENAME. (ANT: Memorándum N° 12/2017 del Centro Regulador, Ordinario C21 N° 815/2021 Subsecretaria de Redes Asistenciales)                                                                               | 7 de mayo 2021         | SAMU Metropolitano                                                             |
| 47 | Protocolo Actuación frente a desregulaciones que requieran de atención y/o traslado SAMU (Borrador)                                                                                                                                                    | Mayo 2021              | SENAME<br>(UNIDAD DE RESIDENCIAS FAMILIARES)<br>Enviado por SAMU Metropolitano |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 48 | ANEXO 3: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA en Reglamento Interno de Convivencia y Normas de Funcionamiento Jardín infantil Burbujitas Termales Código RBD: 36726-5 Código Fundación Integra 72101               | 2021           | Fundación Integra                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 49 | Orientación Técnica Administrativa Programa Salud Mental en la Atención Primaria de Salud                                                                                                                                                                                              | 2018           | Ministerio de Salud<br>Subsecretaría de Redes Asistenciales                                                                                                                                                                                                               |
| 50 | LINEAMIENTOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA INTERSECTORIAL DE SALUD INTEGRAL, CON ÉNFASIS EN SALUD MENTAL, PARA NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES CON VULNERACIÓN DE DERECHOS Y/O SUJETOS A LA LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE                                       | 2017-2018      | Ministerio de Salud /Justicia y Derechos Humanos/ SENAME / SENDA (Sistema Intersectorial de Salud Integral, con Énfasis en Salud Mental, para Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes con Vulneración de Derechos y/o Sujetos a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente) |
| 51 | Pauta de Riesgo Psicosocial Evaluación Psicosocial Abreviada (EPsA) Nota metodológica complementaria para profesionales y equipos de salud                                                                                                                                             | Diciembre 2010 | Ministerio de Salud                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 52 | Orientaciones Técnicas para las modalidades de apoyo al desarrollo infantil: guía para equipos locales Chile Crece Contigo                                                                                                                                                             | Diciembre 2012 | Ministerio de Salud                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 53 | Manual para la Atención Primaria. Intervención Psicosocial de Grupo para el Tratamiento de la Violencia Intrafamiliar<br><br>(Incorporado como anexo del documento Orientación Técnica Administrativa Programa Salud Mental en la Atención Primaria de Salud (más arriba en la matriz) | 2005           | Ministerio de Salud                                                                                                                                                                                                                                                       |

Tabla 17: No seleccionados de OSC

| PRIMERA SELECCIÓN:<br>PROTOCOLOS NO SELECCIONADOS ORGANISMOS DE LA SOCIEDAD CIVIL POR MATERIA |                                                                                                                                             |                                    |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| N°                                                                                            | NOMBRE PROTOCOLO                                                                                                                            | AÑO                                | INSTITUCIÓN           |
| 1                                                                                             | Protocolo de acción frente a agresiones niños, niña y adolescentes o de familias hacia los equipos. Protección Integral y Apoyo Terapéutico | Actualización 26 de diciembre 2020 | H. de Cristo          |
| 2                                                                                             | Guía rápida de derivación y valoración de la idoneidad de la medida de protección en Acogimiento Residencial SOS Chile- Gatekeeping.        | Sin información                    | Aldeas Infantiles SOS |

## Anexo 6: Clasificación de protocolos según sus distinciones

### Instituciones Públicas

Tabla 18: Clasificación de protocolos de Instituciones Públicas, según sus distinciones

| N° |                                                                              | NOMBRE PROTOCOLO<br>(nombre completo)                                                                                       | derivación<br>directa de<br>normativa<br>jurídica | Lineamientos<br>de políticas/<br>lineamientos<br>de acción | Normativa de<br>característica<br>ministerial u<br>organizacional |
|----|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Servicio Nacional<br>De Menores                                              | OFICIO CIRCULAR N°/_05                                                                                                      |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 2  |                                                                              | OF. CIRCULAR N°/_06                                                                                                         |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 3  |                                                                              | MEMO 452 con INSTRUCTIVO LEY N° 21.057.                                                                                     |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 4  | Comisión<br>Nacional de<br>Coordinación del<br>Sistema de<br>Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA A) DE LA<br>LEY N° 21.057                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 5  |                                                                              | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA B) DE LA<br>LEY N° 21.057                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 6  |                                                                              | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA C) DE LA<br>LEY N° 21.057                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 7  |                                                                              | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA F) DE LA<br>LEY N° 21.057                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 8  |                                                                              | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA D) DE<br>LA LEY N° 21.057                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 9  |                                                                              | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA E) DE LA<br>LEY N° 21.057                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 10 |                                                                              | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA G) DE<br>LA LEY N° 21.057                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 11 |                                                                              | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA I) DE LA<br>LEY N° 21.057                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 12 | Servicio Médico<br>Legal                                                     | RESOLUCIÓN EXENTA N° 2938                                                                                                   |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 13 | Ministerio de<br>Salud                                                       | Resolución Exenta N° 648, Aprueba GUÍA<br>CLÍNICA                                                                           |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 14 | Subsecretaría de<br>la Niñez                                                 | Orientaciones Técnicas para la<br>implementación del Piloto de la Oficina Local<br>de la Niñez                              |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 15 | JUNJI                                                                        | 1. Protocolo de Actuación Frente a Hechos de<br>Maltrato Infantil, Connotación Sexual o<br>Agresiones Sexuales              |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 16 |                                                                              | 2. Protocolo de Actuación Frente a la<br>Detección de Situaciones de Vulneración de<br>Derechos de los Párvulos             |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 17 | Carabineros de<br>Chile                                                      | Procedimientos policiales generales con niños,<br>niñas y adolescentes vulnerados en sus<br>derechos                        |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 18 |                                                                              | Violencia escolar (bullying, cyberbullying)                                                                                 |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 19 |                                                                              | Consideraciones generales: sujetos de<br>protección especial                                                                |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 20 |                                                                              | Procedimiento policial con niños, niñas y<br>adolescentes vulnerados o amenazados en sus<br>derechos o víctimas de delitos. |                                                   |                                                            |                                                                   |
| 21 |                                                                              | Procedimiento policial con niños, niñas y<br>adolescentes por peores formas de trabajo<br>infantil (P.F.T.I)                |                                                   |                                                            |                                                                   |

|    |                                                    |                                                                                                                                                |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 22 |                                                    | Procedimiento policial a aplicar en delitos sexuales con niños, niñas y adolescentes                                                           |  |  |  |
| 23 |                                                    | CIRCULAR N°001839 LEY N° 21.057                                                                                                                |  |  |  |
| 24 |                                                    | Orientaciones Metodológicas Programa Seguridad Integrada para Niños, Niñas y Adolescentes "24 Horas"                                           |  |  |  |
| 25 |                                                    | Documento "Apoyo a la Crianza y Competencias Parentales" Chile Crece Contigo                                                                   |  |  |  |
| 26 | Ministerio de Desarrollo Social                    | Protocolo de acción frente a situación de vulneración de derechos                                                                              |  |  |  |
| 27 |                                                    | RES EX N°1596                                                                                                                                  |  |  |  |
| 28 | SERNAMEG                                           | OF. CIRC. N°0004                                                                                                                               |  |  |  |
| 29 | Min. Mujer y EG.                                   | RES. EX. N° 160                                                                                                                                |  |  |  |
| 30 | Superintendencia de Educación                      | Ord. N° 0035, de 2020                                                                                                                          |  |  |  |
| 31 | Ministerio de Educación                            | Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales                                                                       |  |  |  |
| 32 |                                                    | OFICIO FN N°792/2014                                                                                                                           |  |  |  |
| 33 |                                                    | Of FN N°618/2021                                                                                                                               |  |  |  |
| 34 | Ministerio Público                                 | Of FN N°526/2021.                                                                                                                              |  |  |  |
| 35 |                                                    | Of FN N°914/2015.                                                                                                                              |  |  |  |
| 36 |                                                    | Of FN N°892/2019.                                                                                                                              |  |  |  |
| 37 |                                                    | Of FN N°841/2020.                                                                                                                              |  |  |  |
| 38 | SML (enviado por M. Público)                       | RESOLUCIÓN EXENTA No 3849-2016                                                                                                                 |  |  |  |
| 39 | Asociación de M. Públicos (Enviada por M. Público) | Guías De Santiago Sobre Protección De Víctimas Y Testigos                                                                                      |  |  |  |
| 40 | S. Prevención del Delito                           | Protocolo intersectorial de Atención a Víctimas de trata de personas                                                                           |  |  |  |
| 41 |                                                    | NORMA TÉCNICA NACIONAL: acompañamiento y atención integral a la mujer que se encuentra en alguna de las tres causales que regula la ley 21.030 |  |  |  |
| 42 | Ministerio de Salud                                | Guía para la Detección y Primera Respuesta ante Situaciones de Ciberacoso                                                                      |  |  |  |
| 43 |                                                    | Orientaciones Técnicas "Detección, atención y primera respuesta en salud a personas víctimas de trata, tráfico ilícito de migrantes y ESCNNA   |  |  |  |
| 44 |                                                    | Recomendaciones para la implementación del Programa de Acompañamiento para niños, niñas y adolescentes trans y género no conforme              |  |  |  |
| 45 | Fundación Integra                                  | ANEXO 1: protocolo de actuación frente a detección de situaciones de sospecha de vulneración de derechos de los párvulos                       |  |  |  |
| 46 |                                                    | ANEXO 2: protocolo de actuación frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual o agresiones sexuales                                 |  |  |  |

## Organizaciones de la Sociedad Civil

Tabla 19: Clasificación de protocolos de Organizaciones de la sociedad civil, según sus distinciones

| Institución                   | N° | Documento                                                                                                                                                                      | Derivación directa de normativa jurídica | marco o políticas/ lineamientos de acción | institucionales / organizacionales |
|-------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|
| Hogar de Cristo               | 1  | Prot. Detecc y acción maltrato de adultos a NNA (Programas Residenciales y ambulatorios). Protección Integral y Apoyo Terapéutico                                              |                                          |                                           |                                    |
|                               | 2  | Prot. Detecc y acción maltrato entre NNA (Programas Residenciales y ambulatorios). Protección Integral y Apoyo Terapéutico                                                     |                                          |                                           |                                    |
|                               | 3  | Protocolo de acción frente a acoso o bullying entre niños, niñas y adolescentes                                                                                                |                                          |                                           |                                    |
| Aldeas Infantiles SOS – Chile | 4  | Denunc. Y resp.a las situac. Desprotec infantil: DENUNCIA Y RESPUESTA                                                                                                          |                                          |                                           |                                    |
| ONG PAICABI                   | 5  | GUIA Nº106 Área Gestión Técnica Sobre Protocolo Enfrentamiento Ante Nuevas Vulneraciones en Casos Atendidos (Complementa Guía N°96 – Sobre Ficha Única de Seguimiento- FUSC)   |                                          |                                           |                                    |
|                               | 6  | Guía Técnica: Interv. Rep.violencia inf. Con NNA en situación de discapacidad                                                                                                  |                                          |                                           |                                    |
|                               | 7  | Riesgo de Maltrato en Preescolares: Lineamiento de evaluación y abordaje.                                                                                                      |                                          |                                           |                                    |
|                               | 8  | Contextos de Violencia Intrafamiliar Severa Lineamientos de evaluación e intervención                                                                                          |                                          |                                           |                                    |
|                               | 9  | Protocolo de Atención en Crisis y de Enfrentamiento de Situaciones de Urgencia en Centros Especializados – ONG Paicabi en contexto de contingencia sociosanitaria por Covid-19 |                                          |                                           |                                    |
|                               | 10 | Protocolo de acción conjunta para la atención de NNA en casos de prácticas abusivas sexuales (PAS)                                                                             |                                          |                                           |                                    |
|                               | 11 | Protocolo: Condiciones generales para la atención especializada de nuevos cuidadores de NNA víctima de malos tratos.                                                           |                                          |                                           |                                    |
|                               | 12 | “Intervención en Crisis en Contexto de Intervención Especializada”                                                                                                             |                                          |                                           |                                    |

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 7: Siglas de cada protocolo

| N° | Institución                                                      | Protocolo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SIGLA    |
|----|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1  | SERVICIO NACIONAL DE MENORES                                     | OFICIO CIRCULAR N°/_05 (reemplaza al Oficio Circular No 2308, de fecha 21 de octubre de 2013)<br><br>Imparte instrucciones, respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o atendidos por los organismos colaboradores de las funciones del Servicio y por las instituciones coadyuvantes.                                                                                                                                                                                                                                | SENAME 1 |
| 2  | SERVICIO NACIONAL DE MENORES                                     | OF. CIRCULAR N°/_06 (reemplaza Oficio Circular No 2309, de fecha 21 de octubre de 2013) Imparte instrucciones, respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o ingresados para el cumplimiento de una sanción o medida privativa de libertad, en los Centros de Administración Directa.                                                                                                                                                                                                                                   | SENAME 2 |
| 3  | SERVICIO NACIONAL DE MENORES                                     | MEMO 452 con INSTRUCTIVO LEY N° 21.057 PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN CENTROS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA Y EN CENTROS Y/O PROGRAMAS ADMINISTRADOS POR COLABORADORES ACREDITADOS DE SENAME. elaborado por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, relativo a Ley 21.057 y, realiza aclaraciones sobre su aplicabilidad para Justicia Juvenil.<br><br>Cabe señalar que todo documento que tenga carácter de instrucción, emanado desde el Servicio Nacional de Menores, ya sea Orientaciones, Bases, Normas, Nota técnica y /o Circulares y Oficios, deberá ser ajustado a lo indicado en el presente instructivo, la Ley N° 21.057, su reglamento y protocolos. | SENAME 3 |
| 4  | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA A) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES. Los estándares de derivación de denuncias a las instancias correspondientes bajo los parámetros señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.057.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | CCSJP 1  |
| 5  | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA B) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES<br><br>Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que los niños, niñas o adolescentes, víctimas o testigos, reciban apoyo y puedan acceder a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica, de manera oportuna y eficiente.                                                                                                                                                                                                                    | CCSJP 2  |
| 6  | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA C) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES<br><br>Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan la adopción oportuna de medidas adecuadas de protección, con el objeto de atender las necesidades del niño, niña o adolescente.                                                                                                                                                                                                                                                                        | CCSJP 3  |
| 7  | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA F) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES<br><br>Las medidas que permitan generar las condiciones necesarias para que                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | CCSJP 4  |

|    |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |
|----|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|    |                                                                  | cada interacción con niños, niñas y adolescentes, éstos puedan ejercer plenamente sus derechos conforme al desarrollo de sus capacidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
| 8  | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA D) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que el sistema de entrevistas investigativas videogradas y declaraciones judiciales de los niños, niñas o adolescentes mantenga, en todo momento, una adecuada cobertura territorial a nivel provincial y regional.           | CCSJP 5 |
| 9  | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA E) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES Las medidas para asegurar que las interacciones con niños, niñas o adolescentes se realicen en condiciones que resguarden su privacidad, confidencialidad y seguridad.                                                                                                                       | CCSJP 6 |
| 10 | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA G) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES Las medidas para evitar la realización de diligencias innecesarias, reducir al mínimo las entrevistas y procurar la celeridad y tramitación preferente de las diligencias que supongan la interacción con niños, niñas y adolescentes.                                                       | CCSJP 7 |
| 11 | Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal. | PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA I) DE LA LEY N° 21.057, QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES Las características de las entrevistas, las que se elaborarán bajo procedimientos estandarizados, basados en la experiencia empírica y en los resultados de la evaluación constante de la práctica de entrevistadores, como también, en los conocimientos técnicos existentes en la materia. | CCSJP 8 |
| 12 | Subsecretaría de la Niñez                                        | Orientaciones Técnicas para la implementación del Piloto de la Oficina Local de la Niñez<br>Anexo N° 2: “Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Vulneración de Derechos” Oficina Local de la Niñez                                                                                                                                                                                                                                                                   | SN 1    |
| 13 | Junta Nacional de Jardines Infantiles                            | Protocolos de actuación para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos<br><br>1. Protocolo de Actuación Frente a Hechos de Maltrato Infantil, Connotación Sexual o Agresiones Sexuales                                                                                                                                                                                                                                      | JUNJI 1 |
| 14 | Junta Nacional de Jardines Infantiles                            | Protocolos de actuación para el abordaje institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos<br><br>2. Protocolo de Actuación Frente a la Detección de Situaciones de Vulneración de Derechos de los Párvulos                                                                                                                                                                                                                                     | JUNJI 2 |
| 15 | Carabineros de Chile                                             | Compilación actualizada de normativas vigentes. Actuar Policial con grupos vulnerables: mujeres, niños, niñas y adolescentes.<br><br>PROCEDIMIENTOS POLICIALES GENERALES CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VULNERADOS EN SUS DERECHOS                                                                                                                                                                                                                                         | CA1     |
| 16 | Carabineros de Chile<br>Sub Dirección General                    | Compilación actualizada de normativas vigentes.<br>Actuar Policial con grupos vulnerables: mujeres, niños, niñas y adolescentes.<br><br>VIOLENCIA ESCOLAR (BULLYING, CIBERBULLYING)                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CA2     |
| 17 | Carabineros de Chile)                                            | Compilación actualizada de normativas vigentes.<br>Actuar Policial con grupos vulnerables: mujeres, niños, niñas y adolescentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | CA3     |

|    |                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |
|----|-----------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    |                                               |  | CONSIDERACIONES GENERALES: SUJETOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |
| 18 | Carabineros de Chile                          |  | Manual de Procedimientos Policiales con niños, niñas y adolescentes<br><br>Procedimiento policial con niños, niñas y adolescentes vulnerados o amenazados en sus derechos o víctimas de delitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | CA4    |
| 19 | Carabineros de Chile                          |  | Manual de Procedimientos Policiales con niños, niñas y adolescentes<br><br>Procedimiento policial con niños, niñas y adolescentes por peores formas de trabajo infantil (P.F.T.I)                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | CA5    |
| 20 | Carabineros de Chile                          |  | Manual de Procedimientos Policiales con niños, niñas y adolescentes<br><br>Procedimiento policial a aplicar en delitos sexuales con niños, niñas y adolescentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CA6    |
| 21 | Carabineros de Chile                          |  | CIRCULAR N°001839 LEY N° 21.057 QUE REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES Y OTROS DELITOS: Imparte instrucciones sobre la materia.                                                                                                                                                                                                                                                                        | CA7    |
| 22 | Carabineros de Chile                          |  | Orientaciones Metodológicas Para el Desarrollo de Acciones a Favor de la Infancia y Adolescencia a Partir del Programa Seguridad Integrada para Niños, Niñas y Adolescentes “24 Horas” de Carabineros de Chile                                                                                                                                                                                                                                                                         | CA8    |
| 23 | Ministerio de Desarrollo Social               |  | Documento “Apoyo a la Crianza y Competencias Parentales” Chile Crece Contigo Convocatoria FIADI 2021.<br>1. Anexo 3: Flujograma de Atención para niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato.<br>2. Anexo 4: Flujograma de Atención para NNA víctimas de abuso sexual.                                                                                                                                                                                                            | MDS1   |
| 24 | Ministerio de Desarrollo Social               |  | Protocolo de acción frente a situación de vulneración de derechos/ Programa Familia. Fondo de Solidaridad e Inversión Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | MDS 2  |
| 25 | Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género |  | RES EX N°1596, Deja sin efecto Res. Ex. N°2252 de 31 de diciembre de 2018 y aprueba nuevas orientaciones técnicas de las "casas de acogida" del programa "atención, protección y reparación en violencia contra las mujeres" del servicio nacional de la mujer y la equidad de género. Anexo “ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA INTERVENCIÓN CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES”, Casas de Acogida Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM. UNIDAD VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES | MMEG 1 |
| 26 | Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género |  | OF. CIRC. N°0004, Fija texto de protocolo de acción en casos de vulneración o amenazas de derechos de mujeres, niños, niñas o adolescentes beneficiarios de oferta programática SERNAMEG                                                                                                                                                                                                                                                                                               | MMEG 2 |
| 27 | Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género |  | RES. EX. N° 160, APRUEBA PROTOCOLO DERIVACIÓN DE DENUNCIAS DESDE EL MINISTERIO DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO Y EL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO A LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN.                                                                                                                                                                                                                                                                        | MMEG 3 |
| 28 | Superintendencia de Educación                 |  | Ord. N° 0035, de 2020, Tratamiento de requerimiento ciudadano en que se advierte vulneración de derechos del niño a directores regionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SE1    |
| 29 | Ministerio de Educación                       |  | Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales: Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ME1    |
| 30 | Ministerio Público                            |  | OFICIO FN N°792/2014, Instrucción General que imparte criterios de actuación en delitos cometidos en contexto de violencia intrafamiliar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | MP1    |
| 31 | Ministerio Público                            |  | Of FN N°618/2021. Mat: Instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos de violencia institucional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MP2    |
| 32 | Ministerio Público                            |  | Of FN N°526/2021. Mat: Instrucción general sobre implementación de la ley N°21.120 al interior del Ministerio Público                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | MP3    |
| 33 | Ministerio Público                            |  | Of FN N°914/2015. Mat: Instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos sexuales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | MP4    |
| 34 | Ministerio Público                            |  | Of FN N°892/2019. Mat: Instrucción general que imparte criterios de actuación para interpretación y aplicación de las regulaciones contenidas en la Ley N°21.057/                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | MP5    |

|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |
|----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 35 | Ministerio Público                     | Of FN N°841/2020. Mat: Instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos de trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y asociación ilícita para cometerlos                                                                                                                                                                              | MP6      |
| 36 | Ministerio Público                     | Guías De Santiago Sobre Protección De Víctimas Y Testigos                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | MP 7     |
| 37 | Servicio Médico Legal                  | RESOLUCIÓN EXENTA N° 2938 Que aprueba norma general técnica de atención a víctimas niños, niñas y adolescentes de violencia sexual para su aplicación en el Servicio Médico Legal a nivel nacional en el sentido que indica<br><br>RESOLUCIÓN EXENTA No 3849-2016 Norma General Técnica Para La Atención De Víctimas De Violencia Sexual (Ministerio Público) | SML 1    |
| 38 | Servicio Médico Legal                  | RESOLUCIÓN EXENTA No 3849-2016, Norma General Técnica Para La Atención De Víctimas De Violencia Sexual                                                                                                                                                                                                                                                        | SML2     |
| 39 | Subsecretaría de Prevención del Delito | Protocolo intersectorial de Atención a Víctimas de trata de personas                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SPD 1    |
| 40 | Ministerio de Salud                    | Resolución Exenta N° 648, Aprueba GUÍA CLÍNICA: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes de maltrato por parte de familiares o cuidadores                                                                                                                                                                                                  | Msalud 1 |
| 41 | Ministerio de Salud                    | NORMA TÉCNICA NACIONAL: ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN INTEGRAL A LA MUJER QUE SE ENCUENTRA EN ALGUNA DE LAS TRES CAUSALES QUE REGULA LA LEY 21.030                                                                                                                                                                                                                | Msalud 2 |
| 42 | Ministerio de Salud                    | Guía para la Detección y Primera Respuesta ante Situaciones de Ciberacoso en Adolescentes y Jóvenes, para Profesionales de Salud                                                                                                                                                                                                                              | Msalud 3 |
| 43 | Ministerio de Salud                    | Orientaciones Técnicas “Detección, atención y primera respuesta en salud a personas víctimas de trata, tráfico ilícito de migrantes y explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes                                                                                                                                                           | Msalud 4 |
| 44 | Ministerio de Salud                    | Recomendaciones para la implementación del Programa de Acompañamiento para niños, niñas y adolescentes trans y género no conforme                                                                                                                                                                                                                             | Msalud5  |
| 45 | Fundación Integra                      | ANEXO 1: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A DETECCIÓN DE SITUACIONES DE SOSPECHA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS PÁRVULOS en Reglamento Interno de Convivencia y Normas de Funcionamiento Jardín infantil Burbujitas Termales Código RBD: 36726-5 Código Fundación Integra 72101                                                                               | FI 1     |
| 46 | Fundación Integra                      | ANEXO 2: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A HECHOS DE MALTRATO INFANTIL, CONNOTACIÓN SEXUAL O AGRESIONES SEXUALES en Reglamento Interno de Convivencia y Normas de Funcionamiento Jardín infantil Burbujitas Termales Código RBD: 36726-5 Código Fundación Integra 72101                                                                                         | FI 2     |

## Anexo 8: Asistencia a reuniones taller

Tabla 20: Representantes Instituciones Públicas y de organismos de la sociedad civil

| PARTICIPACIÓN REUNIÓN TALLERES<br>INSTITUCIONES PÚBLICAS |                                                                                               |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                              |                            |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| N°                                                       | Institución<br>(oficio SN enviado 23/09)                                                      | Nombre                                                                                         | Correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1era. Reunión<br>(11.2021) | 2da. Reunión<br>(16.12.2021) | 3er Taller<br>(17.01.2022) |
| 1                                                        | Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) | Claudia Quinteros                                                                              | <a href="mailto:cquinteros@senda.gob.cl">cquinteros@senda.gob.cl</a>                                                                                                                                                                                                                                                 | Participa<br>CQ            | Participa<br>CQ              | No participa               |
| 2                                                        | Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI)                            | Nancy Bravo (Titular)<br>Juan Piedra Vilches (reemplazo)                                       | <a href="mailto:nbravo@onemi.gov.cl">nbravo@onemi.gov.cl</a><br><a href="mailto:jpiedra@onemi.gov.cl">jpiedra@onemi.gov.cl</a>                                                                                                                                                                                       | Participa<br>NB, JP        | Participa<br>NB, JP          | Participa<br>NB, JP        |
| 3                                                        | Subsecretaría de Educación                                                                    | Teresita Janssens<br>Macarena Arantona                                                         | <a href="mailto:teresita.janssens@mineduc.cl">teresita.janssens@mineduc.cl</a><br><a href="mailto:macarena.arantona@mineduc.cl">macarena.arantona@mineduc.cl</a>                                                                                                                                                     | No asisten                 | No asisten                   | No asisten                 |
| 4                                                        | Subsecretaría de Educación Parvularia                                                         | Jimena Sanhueza                                                                                | <a href="mailto:jimena.sanhueza@mineduc.cl">jimena.sanhueza@mineduc.cl</a>                                                                                                                                                                                                                                           | Participa<br>JS            | Participa<br>JS              | No asiste                  |
| 5                                                        | Superintendencia de Educación                                                                 | Héctor Escobar                                                                                 | <a href="mailto:hector.escobar@supereduc.cl">hector.escobar@supereduc.cl</a>                                                                                                                                                                                                                                         | Participa<br>HE            | No asiste                    | No asiste                  |
| 6                                                        | Agencia de la Calidad de la Educación                                                         | Catalina Ruiz Undurraga                                                                        | <a href="mailto:catalina.ruiz@agenciaeducacion.cl">catalina.ruiz@agenciaeducacion.cl</a>                                                                                                                                                                                                                             | Participa<br>CR            | No asiste                    | No asiste                  |
| 7                                                        | Subsecretaría de Derechos Humanos                                                             | Guillermo Del Campo Bakulic                                                                    | <a href="mailto:gdelcampo@minjusticia.cl">gdelcampo@minjusticia.cl</a>                                                                                                                                                                                                                                               | Participa<br>G del C       | Participa<br>G del C         | Participa<br>G del C       |
| 8                                                        | Subsecretaría de Prevención del Delito                                                        | Pamela Vázquez Guarda                                                                          | <a href="mailto:pvasquezg@interior.gob.cl">pvasquezg@interior.gob.cl</a>                                                                                                                                                                                                                                             | No asisten                 | No asisten                   | No asisten                 |
| 9                                                        | Carabineros de Chile                                                                          | Capitán María Fernanda Muñoz Maureira. Reemplazante<br>Verónica Ortega Pino (asistente social) | <a href="mailto:maria.munozma@carabineros.cl">maria.munozma@carabineros.cl</a><br><a href="mailto:mariafer1983.mfm@gmail.com">mariafer1983.mfm@gmail.com</a><br><a href="mailto:veronica.ortega@carabineros.cl">veronica.ortega@carabineros.cl</a><br><a href="mailto:verortegap@gmail.com">verortegap@gmail.com</a> | Participa<br>VO            | Participa<br>VO              | No asisten                 |

|    |                                                                         |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                           |                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------|
| 10 | Policía de Investigaciones de Chile (PDI)                               | Jorge Alarcón Méndez<br>Subcomisario<br>Plana Mayor de la Jefatura<br>Nacional de delitos contra las<br>Personas<br><br>Carolina Román Muñoz<br>Profesional Plana Mayor JENADEP | <a href="mailto:jalarconm@investigaciones.cl">jalarconm@investigaciones.cl</a><br><a href="mailto:cromanm@investigaciones.cl">cromanm@investigaciones.cl</a>                                                                               | No asisten               | Participa<br>JA y CR      | Participa<br>CR |
| 11 | Centro de Asistencia a Víctimas de<br>Atentados Sexuales (CAVAS)        | S/Representante                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                            | No asisten               | No asisten                | No asisten      |
| 12 | Subsecretaría de Servicios<br>Sociales, Ministerio Desarrollo<br>Social | <u>Constanza Cabrera</u> ,<br>jefa del Departamento de<br>Operaciones, de la División de<br>Promoción y Protección Social                                                       | <a href="mailto:ccabrera@desarrollosocial.cl">ccabrera@desarrollosocial.cl</a>                                                                                                                                                             | No asisten               | No asisten                | No asisten      |
| 13 | Corporación Nacional de<br>Desarrollo Indígena (CONADI)                 | Claudia Fahrenkrog<br>Encargada del Programa Kúme<br>Mognen Pu Zomo<br>Dirección Nacional                                                                                       | <a href="mailto:cfahrenkrog@conadi.gov.cl">cfahrenkrog@conadi.gov.cl</a>                                                                                                                                                                   | No asisten               | Participa<br>CF           | Participa<br>CF |
| 14 | Servicio Nacional de la<br>Discapacidad (SENADIS)                       | María Pilar Iturrieta Cuevas<br>Fernanda Rozas<br>Camila Barrientos                                                                                                             | <a href="mailto:miturrieta@senadis.cl">miturrieta@senadis.cl</a><br><a href="mailto:frozas@senadis.cl">frozas@senadis.cl</a><br><a href="mailto:cbarrientosh@senadis.cl">cbarrientosh@senadis.cl</a>                                       | Participa<br>MPI, FR, CB | Participa<br>FR           | Participa<br>CB |
| 15 | Subsecretaría de Salud Pública                                          | Teresa Soto Castillo<br>Verónica Veliz<br>Juan Alejandro Gallegos                                                                                                               | <a href="mailto:tsoto@minsal.cl">tsoto@minsal.cl</a><br><a href="mailto:veronica.veliz@minsal.cl">veronica.veliz@minsal.cl</a><br><a href="mailto:juan.gallegos@minsal.cl">juan.gallegos@minsal.cl</a>                                     | Participa<br>JG y TS     | Participa<br>VV           | No asisten      |
| 16 | Subsecretaría de Redes<br>Asistenciales                                 | Rubén Carvacho                                                                                                                                                                  | <a href="mailto:ruben.carvacho@samu.cl">ruben.carvacho@samu.cl</a>                                                                                                                                                                         | Participa<br>RC          | No asiste                 | No asiste       |
| 17 | Subsecretaría de la Mujer y<br>Equidad de Género                        | Emilia García                                                                                                                                                                   | <a href="mailto:egarcia@minmujeryeg.gob.cl">egarcia@minmujeryeg.gob.cl</a>                                                                                                                                                                 | Participa<br>EG          | Participa<br>EG           | Participa<br>EG |
| 18 | Servicio Nacional de la Mujer y<br>Equidad de Género                    | Jorge Lavanderos Svec<br>Renato Gálvez (abogado)<br>Lorena Fuentes Sánchez                                                                                                      | <a href="mailto:jlavanderos@sernameg.gob.cl">jlavanderos@sernameg.gob.cl</a><br><a href="mailto:renato.galvez@sernameg.gob.cl">renato.galvez@sernameg.gob.cl</a><br><a href="mailto:lfuentes@sernameg.gob.cl">lfuentes@sernameg.gob.cl</a> | Participa<br>LF, JL y RG | Participa<br>JL Y RG Y LF | Participa<br>LF |

|    |                                                                                      |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                      |                                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
|    |                                                                                      |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                      |                                       |
| 19 | Subsecretaría del Trabajo                                                            | Alejandra González                                                                                                                                                 | <a href="mailto:agonzalez@mintrab.gob.cl">agonzalez@mintrab.gob.cl</a>                                                                                                                                                   | No asiste                         | No asiste            | No asiste                             |
| 20 | Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez | Lilian Carolina Saldívar<br>Bernardita Crisóstomo Ulloa<br>Angélica Martínez                                                                                       | <a href="mailto:lsaldivar@mejorninez.cl">lsaldivar@mejorninez.cl</a><br><a href="mailto:bcrisostomo@mejorninez.cl">bcrisostomo@mejorninez.cl</a><br><a href="mailto:amartinez@mejorninez.cl">amartinez@mejorninez.cl</a> | Participa<br>BC                   | Participa<br>BC Y AM | Participa<br>BC                       |
| 21 | Servicio Nacional de Menores (SENAME)                                                | Karen Espínola                                                                                                                                                     | <a href="mailto:karen.espinola@sename.cl">karen.espinola@sename.cl</a>                                                                                                                                                   | Participa<br>KE                   | Participa<br>KE      | Participa<br>KE y Ma. Jesús Sepúlveda |
| 22 | Servicio Médico Legal (SML)                                                          | S/Representante                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                          | No asisten                        | No asisten           | No asisten                            |
| 23 | Fundación Integra                                                                    | Marcela Vidal González<br>Franco Luco Vera                                                                                                                         | <a href="mailto:mvidalg@integra.cl">mvidalg@integra.cl</a><br><a href="mailto:fluco@integra.cl">fluco@integra.cl</a>                                                                                                     | No asiste<br>(nombramiento 19.11) | Participa<br>MV y FL | Participa<br>Loreto Sepúlveda         |
| 24 | Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)                                        | Paula Pizarro Vallejos                                                                                                                                             | <a href="mailto:ppizarro@junji.cl">ppizarro@junji.cl</a>                                                                                                                                                                 | Participa<br>PP                   | Participa<br>PP      | Participa<br>PP                       |
| 25 | Subsecretaría de la Niñez / CHCC                                                     | Vanessa Andrea Hernández Parra                                                                                                                                     | <a href="mailto:vhernandez@desarrollosocial.gob.cl">vhernandez@desarrollosocial.gob.cl</a>                                                                                                                               | No asisten                        | Participa<br>VA      | No asisten                            |
| 26 | Ministerio Público/ División Atención a Víctimas y Testigos                          | Erika Maira Bravo<br>Gerenta División Atención a Víctimas y Testigos<br>Tatiana Marchant Díaz<br>Catalina Duque                                                    | <a href="mailto:emaira@minpublico.cl">emaira@minpublico.cl</a><br><a href="mailto:tmarchant@minpublico.cl">tmarchant@minpublico.cl</a><br><a href="mailto:cduque@minpublico.cl">cduque@minpublico.cl</a>                 | Participa<br>EM Y CD              | Participa<br>EM Y CD | Participa<br>EM Y CD                  |
| 27 | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos                                            | Pedro Pacheco,<br>Jefe (s) del Depto. De Reinserción Social Juvenil<br><br>Carla Retamal<br>subrogancia de la coordinación de la Unidad de Entrevistas Videogradas | <a href="mailto:ppacheco@minjusticia.cl">ppacheco@minjusticia.cl</a><br><a href="mailto:cretamal@minjusticia.cl">cretamal@minjusticia.cl</a>                                                                             | No asiste<br>(nombramiento 18.11) | Participa<br>PP      | Participa<br>CR y Barbara Gutiérrez   |

|    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |                                    |                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 28 | CAVIS                                                                                          | S/Representante                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                | No asisten                         | No asisten                         | No asisten                 |
| 29 | Contraparte<br>Subsecretaría de la Niñez<br>Ministerio de Desarrollo Social y<br>de la Familia | María Gracia Toro<br>Jefa División Planificación y<br>Estudios<br>Roxana Muñoz<br>Profesional División Planificación<br>y Estudios<br>Andrés Andrade<br>Profesional División Planificación<br>y Estudios | <a href="mailto:mtorol@desarrollosocial.cl">mtorol@desarrollosocial.cl</a><br><a href="mailto:rmunoz@desarrollosocial.cl">rmunoz@desarrollosocial.cl</a><br><a href="mailto:aandrade@desarrollosocial.cl">aandrade@desarrollosocial.cl</a>                                     | Participan<br>MGT, AA, RM          | Participan<br>MGT, AA, RM          | Participan<br>MGT, AA, RM  |
| 30 | Equipo Profesional Isonoma                                                                     | Soledad Larraín, Coordinadora<br>equipo<br><br>Equipo investigador<br><br>María Soledad Coca, Edgardo<br>Toro y Teresita Fuentealba                                                                      | <a href="mailto:soledad.larrain@gmail.com">soledad.larrain@gmail.com</a><br><a href="mailto:mscoca@gmail.com">mscoca@gmail.com</a><br><a href="mailto:edgardo.toro@pucv.cl">edgardo.toro@pucv.cl</a><br><a href="mailto:terefuentealba@gmail.com">terefuentealba@gmail.com</a> | Participan<br>SL, ET, MSCH y<br>TF | Participan<br>SL, ET, MSCH y<br>TF | Participan<br>SL, ET, MSCH |

Tabla 21: Organizaciones de la sociedad civil

| ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL |                                                                                                                          |                                                                              |                                                                                      |                                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| N°                                  | INSTITUCIÓN                                                                                                              | Nombre                                                                       | Correo                                                                               | Reunión<br>(13.01.2022)                      |
| 1                                   | Fundación Amparo y Justicia<br>Creada en 1998. <a href="http://www.amparoyjusticia.cl">www.amparoyjusticia.cl</a>        | Nicolas Pietrasanta / encargado del área de<br>Políticas Públicas y Estudios | <a href="mailto:npietrasanta@amparoyjusticia.cl">npietrasanta@amparoyjusticia.cl</a> | Asiste                                       |
| 2                                   | Ciclo Consultores - Consultora<br>Creada en 2008<br><a href="http://www.cicloconsultores.cl">www.cicloconsultores.cl</a> | Entrevista: Soledad Latorre                                                  | <a href="mailto:contacto@cicloconsultores.cl">contacto@cicloconsultores.cl</a>       | No podía<br>participar y fue<br>entrevistada |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 3 | <p>Fundación Tierra de Esperanza<br/>Creada en 1997.<br/><a href="http://www.tdesperanza.cl">www.tdesperanza.cl</a><br/>Rafael Mella Gallegos<br/>director ejecutivo<br/><a href="mailto:rafael.mella@tdesperanza.cl">rafael.mella@tdesperanza.cl</a></p> | <p>Mauricio Ortiz Alarcón<br/>Coordinador técnico línea protección<br/>Dirección Nacional Fundación Tierra de Esperanza<br/>Cel: 997351533</p>                                                                                                                      | <a href="mailto:mauricio.ortiz@tdesperanza.cl">mauricio.ortiz@tdesperanza.cl</a>                                                                                                                                                                                                                                   | Asiste             |
| 4 | <p>Fundación Ciudad del Niño<br/>Creada 1934<br/><a href="http://www.ciudadelnino.cl">www.ciudadelnino.cl</a></p>                                                                                                                                         | <p>María Teresa Sepúlveda</p>                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="mailto:mtsepulveda@ciudadelnino.cl">mtsepulveda@ciudadelnino.cl</a>                                                                                                                                                                                                                                       | No asiste          |
| 5 | <p>Corporación OPCIÓN<br/>Corporación creada el año 1990<br/><a href="http://www.opcion.cl">www.opcion.cl</a><br/>Aida Leiva - Coordinadora Corporación Opción<br/><a href="mailto:aleivac@opcion.cl">aleivac@opcion.cl</a></p>                           | <p>Alejandro Astorga<br/><br/>Gerardo Aliste<br/>Coordinador de Proyectos Corporación Opción</p>                                                                                                                                                                    | <p><a href="mailto:aastorga@opcion.cl">aastorga@opcion.cl</a><br/><a href="mailto:galiste@opcion.cl">galiste@opcion.cl</a></p>                                                                                                                                                                                     | Asiste<br>GA       |
| 6 | <p>ONG PAICABI<br/><a href="http://www.paicabi.cl">www.paicabi.cl</a><br/>Corporación fundada en 1996 en la Región de Valparaíso.</p>                                                                                                                     | <p>Representante:<br/>Valeria Arredondo Ossandón, Psicóloga</p>                                                                                                                                                                                                     | <a href="mailto:Valeria.arredondo@paicabi.cl">Valeria.arredondo@paicabi.cl</a>                                                                                                                                                                                                                                     | Asiste             |
| 7 | <p>Corporación ONG Raíces.<br/><a href="http://www.ongraices.org">www.ongraices.org</a></p>                                                                                                                                                               | <p>Loreto Caro, psicóloga</p>                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="mailto:loretocarosabini@gmail.com">loretocarosabini@gmail.com</a>                                                                                                                                                                                                                                         | Asiste             |
| 8 | <p>Red Chilena Contra la Violencia hacia las mujeres.<br/><a href="http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl">www.nomasviolenciacontramujeres.cl</a></p>                                                                                                  | <p>Soledad Rojas<br/>Sandra Palestro</p>                                                                                                                                                                                                                            | <a href="mailto:redcontraviolencia@gmail.com">redcontraviolencia@gmail.com</a>                                                                                                                                                                                                                                     | No asiste          |
| 9 | <p>Aldeas SOS Chile<br/>Fundada el año 1949 en Suiza. En Chile desde 1965.<br/><a href="http://www.aldeasinfantilessos.cl">www.aldeasinfantilessos.cl</a></p>                                                                                             | <p>Paulina Fernández<br/>Carolina Bienzobas, directora del departamento de desarrollo de programa<br/>Fresia Álvarez, Encargada Nacional de Protección Infantil,<br/><a href="mailto:fresia.alvarez@aldeasinfantiles.cl">fresia.alvarez@aldeasinfantiles.cl</a></p> | <p><a href="mailto:paulina.fernandez@aldeasinfantiles.cl">paulina.fernandez@aldeasinfantiles.cl</a><br/><a href="mailto:carolina.bienzobas@aldeasinfantiles.cl">carolina.bienzobas@aldeasinfantiles.cl</a><br/><br/><a href="mailto:fresia.alvarez@aldeasinfantiles.cl">fresia.alvarez@aldeasinfantiles.cl</a></p> | Asisten<br>CB y FA |

|    |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 10 | World Visión<br>Institución internacional.<br>38 años en Chile.<br><a href="http://www.wordvision.cl">www.wordvision.cl</a> | Juan Pablo Venegas<br>Gerente de Incidencia Pública                                                                                                                                                | <a href="mailto:juan_Venegas@wvi.org">juan_Venegas@wvi.org</a>                                                                                                                                                                             | No asiste                             |
| 11 | Protectora de la infancia.<br><a href="http://www.protectora.cl">www.protectora.cl</a><br>creada 1894                       | Paulina Silva                                                                                                                                                                                      | <a href="mailto:psilva@protectora.cl">psilva@protectora.cl</a>                                                                                                                                                                             | No asiste                             |
| 12 | Hogar de Cristo.<br><a href="http://www.hogardecristo.cl">www.hogardecristo.cl</a>                                          | Francisco Parra<br>director técnico                                                                                                                                                                | <a href="mailto:fparrar@hogardecristo.cl">fparrar@hogardecristo.cl</a>                                                                                                                                                                     | Asiste                                |
| 13 | Fundación Mi Casa.<br><a href="http://www.Fundacionmicasa.cl">www.Fundacionmicasa.cl</a><br>72 años de vida la fundación.   | Jorge Martínez<br>María de la Luz González                                                                                                                                                         | <a href="mailto:joromem@gmail.com">joromem@gmail.com</a><br><a href="mailto:mlgonzalez@fundacionmicasa.cl">mlgonzalez@fundacionmicasa.cl</a>                                                                                               | Asiste<br>ML                          |
| 14 | Red de Universidades por la Infancia<br><a href="https://rupi.cl/">https://rupi.cl/</a>                                     | Mahia Saracostti<br>Académica de la Universidad de Valparaíso                                                                                                                                      | <a href="mailto:mahia.saracostti@uv.cl">mahia.saracostti@uv.cl</a>                                                                                                                                                                         | No asiste por<br>encontrarse<br>fuera |
| 15 | Subsecretaría de la Niñez, Ministerio de<br>Desarrollo Social y la Familia                                                  | María Gracia Toro, jefa División Planificación<br>y Estudios<br>Roxana Muñoz, Profesional División<br>Planificación y Estudios<br>Andrés Andrade, Profesional División<br>Planificación y Estudios | <a href="mailto:mtorol@desarrollosocial.cl">mtorol@desarrollosocial.cl</a><br><a href="mailto:rmunoz@desarrollosocial.cl">rmunoz@desarrollosocial.cl</a><br><a href="mailto:aandrade@desarrollosocial.cl">aandrade@desarrollosocial.cl</a> | Asisten<br>MGT, RM y AA               |
| 16 | Equipo investigador Isonoma                                                                                                 | Soledad Larraín, Coordinadora equipo<br>María Soledad Coca, Edgardo Toro                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |

## Anexo 9: Aportes Institucionales

### APORTES INSTITUCIONALES PARA LA CONSTRUCCIÓN COLABORATIVA DE LA RUTA DE LOS PROTOCOLOS DE DETECCIÓN, DENUNCIA, DERIVACIÓN Y RESPUESTA SOBRE VIOLENCIA QUE AFECTAN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

| INSTITUCIÓN                                    | PROPUESTA DE COORDINADOR DE CASOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | INSTALACIÓN DE UNA MESA INTER AGENCIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | OTROS APORTES |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1. CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Figura esencial</b> como acción de identificación, como ustedes bien refieren, en su diagrama de flujo ante una situación de abuso lo primero que necesita la víctima NNA, al momento de decidir hablar, es que, en esa acogida y contención inicial, no lo juzguen ni menos que duden de su relato, asimismo, respetar el momento que la víctima decide hablar. Ese momento es muy importante porque la víctima habla cuando puede hablar no cuando se le impone sobre todo considerando a víctimas NNA.</li> <li>• Como profesional de la salud mental, considero que este coordinador de casos <b>debe ser alguien capacitado para que su intervención</b>, ojalá un profesional relacionado a la Salud mental y que sus funciones vayan dentro del marco de poder no solo dar acogida y contención, sino que</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Importante es el enfoque de trabajo en red</b>, en virtud del interés superior del niño, niña y adolescente, tener en cuenta, criterios con carácter de urgencia evitando duplicidad de acciones. Como CONADI nuestra colaboración en estos protocolos de actuación sería poder concientizar en la FASE 1 para que tengan conocimiento de este servicio en función de proteger su integridad, a través de una promoción y prevención de la violencia hacia NNA con el fin, como bien refieren ustedes, de instalar una cultura preventiva. La modalidad de la promoción sería centrado a una población general específica. En este caso familias y NNA indígenas.</li> </ul> |               |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | <p>también acompañamiento en la denuncia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La figura de una <b><i>propuesta de una ruta integrada</i></b> para la aplicación es fundamental.</li> </ul>                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>2. SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (SENADIS)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>En cuanto al gestor o administrador de casos, se debe otorgar facultades o autorizaciones para requerir información de las causas penales, y mantener contacto con los fiscales, sin ser necesariamente parte en las causas, porque de lo contrario, no podrá hacer seguimiento.</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b><i>Necesidad de incorporar la mirada inclusiva</i></b> y no olvidar a los NNA con discapacidad, en los diversos aspectos del protocolo y de las derivaciones, como, asimismo, la necesidad de implementar medidas de accesibilidad y ajustes razonables.<br/>En cuanto a la fase 2 de la develación, detección y sospecha de la violencia, SENADIS hace presente que también que es necesario incorporar una mirada inclusiva y desprejuiciada respecto de NNA que tengan discapacidad mental, intelectual, ya que podrían ser discriminados por prejuicios o descartados sus relatos, por cuestionar su veracidad.</li> <li>En la fase 3 de apoyo inicial, mencionaron que era necesario recabar el máximo de información, para las eventuales denuncias. Ante esto, SENADIS agrega que, en esa fase, entonces es importante pesquisar si el NNA tiene discapacidad y si requiere de ajustes o apoyos, para que éstos fueran mencionados en los antecedentes.</li> </ul> |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Evaluación del riesgo</b> de los NNA, en donde se debe revisar su entorno social, familiar, educacional, etc., SENADIS hace presente que es necesario revisar bien dichos antecedentes, para evitar definir a las familias con discapacidad como un riesgo en sí mismo, y no creer que solo por tener padres/madres con discapacidad, los NNA estaban en riesgo, ya que en algunos casos se levantan alertas por ese hecho y se inician medidas de protección.</li> <li>● Otras observaciones:<br/>Se hace necesario remarcar la <b><i>necesidad de incorporar principios de accesibilidad y ajustes razonables a modo de principios generales en el protocolo.</i></b><br/>Se requiere dejar instalada la <b><i>necesidad de capacitación interinstitucional,</i></b> para todos quienes reciban estos casos y poder retroalimentarse con las particularidades de cada institución.<br/>Tener cuidado al establecer estándares de atención o de situaciones que representan violencia cuando se pesquisa o se devela de los relatos de los NNA, ya que se puede dejar fuera a los NNA con discapacidad.</li> </ul> |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3. JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nos parece que esta <i>figura es fundamental para cautelar un adecuado abordaje</i> de las situaciones y resguardar una adecuada coordinación entre las instituciones que visualizan al niño o la niña y su contexto de desarrollo. Percibimos que actualmente el sistema de protección tiene un énfasis en la detección e ingreso de casos a las instituciones encargadas de la intervención, no obstante, la restitución efectiva de los derechos de niños y niñas continúa siendo un desafío puesto que muchas veces las intervenciones concluyen sin que existan transformaciones significativas en el contexto de vida de los niños y las niñas y reparación del maltrato infantil del cual han sido víctimas.</li> <li>Respecto a dónde se podrían <b>instalar estos coordinadores</b>, nos parece que la institución actual con mayor pertinencia son las OPD<sup>29</sup> por ser de carácter territorial (comunal) y tener la función de visualizar las situaciones de vulneración de derechos. No obstante, creemos que el acompañamiento y la</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>mesas interinstitucionales son de amplia relevancia</i> en la articulación y coordinación entre los diversos organismos abocados a la protección de la niñez y la realización de sus derechos. No obstante, resulta llamativo que se conciba como una “instalación” ya que <i>resultaría más pertinente revisar cuáles son las instancias que actualmente se desarrollan</i> en esta materia a fin de visibilizar que no exista una duplicidad de funciones entre las diversas mesas que actualmente operan a nivel comunal o territorial en materia de infancia. Tal vez, en lugar de “instalar” una mesa de trabajo, el desafío recae en <i>fortalecer las instancias de coordinación que existen actualmente</i>.</li> <li>Debiera existir un <i>acompañamiento a estas mesas, donde exista algún actor o institución que visualice el trabajo que en ellas desde una perspectiva técnica</i> y no con un foco en el cumplimiento de metas e indicadores institucionales. Desde nuestra mirada es fundamental que las instancias locales logren articular una mirada nacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamental <i>considerar la participación de la familia o cuidadores de los niños y niñas</i> como actor clave en el proceso de protección... Asimismo, parece fundamental también <i>considerar una perspectiva comunitaria</i> en la que se visualice el entorno social e institucional más próximo a la familia a la hora de diseñar una intervención en la ruta que se encuentra en proceso de diseño.</li> <li>Otro componente que se encuentra ausente y que es de suma relevancia tiene que ver con los <i>procesos que pueden ser llevados a cabo al interior de las instituciones cuando el contexto del presunto maltrato es institucional</i>, es decir, cuando el presunto/a agresor/a es un funcionario/a. En nuestros protocolos institucionales consideramos líneas relevantes de acción para la protección de las niñas y niños cuando el maltrato ha sido ejercido por un agente educativo y es en este ámbito donde encontramos mayores desafíos actualmente para la protección efectiva de la niñez y la construcción de contextos</li> </ul> |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>29</sup> OPD dejan de existir y se instalan las OLN en las comunas.

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>coordinación que actualmente reciben estas instituciones por parte de la institucionalidad (Mejor Niñez) debiera estar resguardada en mayor medida; <b><i>además de los coordinadores de caso deberían existir otros actores asociados a esta función donde se resguarden procesos de asesoría y acompañamiento a quienes despliegan el trabajo con los niños, niñas y sus familias.</i></b> En JUNJI, el acompañamiento que se realiza desde el nivel nacional a cada una de las regiones y, por su parte, las asesorías que estas brindan a los programas educativos son de suma importancia para el resguardo del cumplimiento de la misión institucional, para alinear propósitos entre los diversos niveles institucionales y para favorecer la percepción de apoyo institucional, que resulta fundamental al resguardar el cuidado de los y las funcionarias de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entre las principales funciones se encuentra monitoreo de cada una de las situaciones y coordinación y articulación con otras instituciones que, si bien no están directamente involucradas en la protección de</li> </ul> | <p>relativa a la protección de derechos, otorgando pertinencia de acuerdo con las características socioculturales del territorio en el que se implementaría esta política de infancia.</p> | <p>educativos bien tratantes. Esto reviste especial importancia si se considera que dichos funcionarios o funcionarias, al pertenecer a instituciones públicas, encarnan el rol garante de derechos principal que le compete al Estado de Chile.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Al observar los flujos derivados de la justicia de familia, es preciso considerar también <b><i>se pueden determinar medidas que incorporen a otros servicios como salud y educación...</i></b><sup>30</sup></li> <li>● Por último, señalar que los <b><i>programas educativos tienen un rol de amplia relevancia</i></b> cuando se realiza el egreso de niños y niñas ya que es en estos espacios donde continúa existiendo una visualización del contexto de vida de los párvulos y sus familias, pudiendo solicitar a tribunales que se generen nuevas causas de protección en aquellos casos en los que se observen nuevas situaciones de vulneración luego del egreso de niños y niñas del sistema proteccional. Lo mismo podría ser considerado para las instituciones de salud, específicamente, en las instituciones de Atención Primaria.</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>30</sup> Se consideran en las medidas de protección que decide el Tribunal

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>niños y niñas, son fundamentales para el fortalecimiento de los factores protectores en cada uno de los casos; algunas de estas instituciones son salud, educación, SENADIS, CONADI u otro que resulte pertinente a cada una de las situaciones de niños y niñas. También, esta figura podría tener una función relevante en el seguimiento de aquellos niños y niñas que egresan del sistema proteccional, cautelando que una vez que las intervenciones se han concluido, exista un agente que acompañe a los niños, niñas y sus familias posteriormente, visibilizando los factores protectores y de riesgo que existen luego de la intervención.</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resulta llamativo que la prevención del maltrato infantil y la promoción del Buen Trato se consideren como una primera fase cuando existe una situación de violencia contra niños, niñas y adolescentes. Reconocemos la importancia de la prevención y la promoción, no obstante, desde la experiencia institucional, estos procesos no se encuentran incorporados directamente en el abordaje de situaciones de maltrato infantil, en el entendido de que la promoción tiene un alcance más amplio (al total de la población), no sólo aquellos niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de situaciones de vulneración de derechos. No obstante, nos parece interesante que se incorpore la prevención y promoción en el proceso de abordaje y respuesta ante estas situaciones, sin embargo, sugerimos no ponerlo como una primera fase, ya que dichas acciones no solo están contenidas en el primer eslabón, sino que pueden ser transversales a las diferentes etapas definidas en la propuesta. En este sentido, nos parece que la prevención y promoción podrían permear todas las fases descritas en la ruta que se encuentra en elaboración.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Respecto de la fase 2, sugerimos que esta sea denominada sólo como “detección”. Consideramos que la develación (o relato) se podría considerar como un indicador de maltrato infantil; en este sentido, la develación estaría incluida en la detección, sin que esta sea una condición necesaria para detectar una vulneración de derechos. Respecto de la “sospecha” (presunción de maltrato) nos parece que está presente en la mayoría de las etapas del proceso de protección, no siendo exclusiva de esta fase; por lo general se abordan situaciones en las que existe presunción de maltrato infantil; como JUNJI entendemos que nuestro rol no es comprobar si una situación es o no maltrato, sino que es proteger a niños y niñas ante cualquier situación en la que sus derechos puedan verse vulnerados.</li> <li>● Por último, <i>sugerimos cambiar el término “preescolar”,</i> ya que el nivel de educación inicial tiene una identidad propia (Educación inicial o Parvularia) que no encuentra en referencia a la etapa educativa posterior (escolar). También creemos relevante ser cautelosos al hablar de “interpretación de</li> </ul> |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>indicadores", siendo más adecuado hablar de detección de indicadores de presunto maltrato, ya que en muchas ocasiones no corresponde otorgar la responsabilidad de interpretar indicadores a agentes que no cuentan con las competencias una interpretación, ya que su rol se centra en identificar, contener y derivar (en primera instancia); específicamente, nos referimos a agentes educativos u otros que se encuentran en contacto con niños y niñas y que el maltrato infantil no es parte de su campo de especialización.</p>                                                                     |
| <p>4. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estamos <b>de acuerdo con dicha figura, toda vez que aseguraría un seguimiento y acompañamiento del caso desde inicio</b> (detección) hasta el término de su proceso (reparación y seguimiento). En cuanto a su instalación, esta debería ser dentro de algún organismo estatal que tenga presencia a lo menos a nivel regional, sugiriéndose la Oficina Local de la Niñez.</li> <li>● Respecto de sus principales funciones, estas tendrían relación con: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Coordinarse</b> con las distintas instituciones y/u organismos involucrados en el proceso a fin de velar que las acciones</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Instalación de una mesa interagencial sería un gran aporte</b>, ya que permitiría mantener una comunicación fluida y coordinada respecto de la gestión de aquellos casos que involucren a NNA que sufran situaciones de violencia, buscando así reducir la sobre intervención, favorecer la celeridad en las tramitaciones y/o derivaciones que sean necesaria y finalmente mantener el seguimiento de los casos, levantando y resolviendo nudos críticos que puedan surgir y sea necesario abordar. Asimismo, resulta <b>relevante generar una comunicación fluida entre la información que se maneja en la</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Considerar un plan de difusión y sensibilización</b> una vez que se haya aprobado la implementación de la ruta integrada para la aplicación de protocolos de actuación, a fin de que esta pueda ser conocida por todas las personas involucradas en su implementación y ejecución.</li> <li>● <b>Contemplar las adecuaciones y/o modificaciones que debería realizar cada institución y/u organismo vinculado a la ruta</b>, a fin de que su implementación y ejecución no genere discrepancias con las normas, protocolos y/o instrucciones internas.</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>que se realicen sean dentro de los marcos establecidos por las leyes, protocolos y/o normas vigentes, evitando de manera transversal la sobre intervención, la victimización secundaria y cualquier otra vulneración a los derechos y garantías que asisten a NNA.</p> <p>b. <b>Realizar seguimiento del caso y las acciones y/o medidas que se decreten</b>, a fin de verificar y asegurar el cumplimiento de estas mismas y levantar alertas en caso de no ejecución y/o retraso en alguna prestación.</p> <p>c. <b>Proveer de información en todo momento, respecto del proceso a NNA y sus familias y/o acompañantes</b>, así como de los derechos y garantías que le asisten, en un lenguaje y forma comprensible para su edad y grado de madurez, manteniendo así una comunicación constata y fluida que permita a la vez resolver dudas pertinentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Un elemento a considerar respecto de la propuesta, tiene relación incluir o relevar la importancia de asignar presupuesto para su implementación, en consideración justamente con la figura de coordinador/a de caso, quien a</li> </ul> | <p><b>judicatura de familia y penal</b>, a efectos de adoptar las medidas más eficaces para la restitución de los derechos de los/as NNA.</p> <p>Asimismo, en <b><i>muchos casos las vulneraciones y el daño debe ser abordado desde una arista jurídica, salud, psicosocial y con un reforzamiento del núcleo familiar o las figuras protectoras</i></b>, para precaver que vuelvan a producirse actos vulneratorios, de esta forma, el enfoque preventivo resulta vital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Respecto de la instalación de la mesa interagencial, tener en consideración la modalidad de funcionamiento, si sería a nivel regional o nacional, así como la periodicidad en que debería reunirse, ya que entendemos que quienes participen en representación de cada institución deberían sumar esta labor a las que ya poseen, lo cual podría restringir la disponibilidad de agenda generando quizás una baja en la eficacia del objetivo de dicha mesa.</li> </ul> |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>nuestro parecer debería tener una dedicación exclusiva a dicha labor, para cumplir de manera eficiente, lo cual significaría disponer de la contratación de nuevos cargos a nivel nacional, y todo lo que implicar su instalación como por ejemplo, habilitar un espacio laboral, implementos para aquello, gastos de traslados en caso de que se disponga una figura para toda la región, entre otros. Asimismo, esta figura debería tener una permanencia para evitar la rotación, lo cual afecta en definitiva la continuidad del seguimiento, calidad y eficacia del rol.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● La asignación de presupuesto también estaría relacionada por ejemplo con la actualización de los sistemas de cada institución para el registro y seguimiento de casos, para que estos puedan comunicarse entre sí, o generar un sistema informático unificado, que permita dar cumplimiento al trabajo interagencial. A este respecto, un sistema novedoso es el que se propone en el Proyecto de Ley Sobre extravío de personas y la realización de las primeras diligencias orientadas a su búsqueda (Boletín N°12392-25) que crea una “BASE DE PERSONAS EXTRAVIADAS EN CHILE” O</li></ul> |  |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                               | <p>“BEPECH” el cual permite contar con información que manejan diversas instituciones, para facilitar un mejor diligenciamiento de las primeras diligencias y calificar el nivel de riesgo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <p>5. POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecer un coordinador de casos que dé seguimiento, acompañe y monitoree el proceso <i>podría ser un actor relevante que signifique efectivamente un cambio relevante</i> en la forma actual que se llevan a cabo los procesos que se ven involucrados los niños, niñas y adolescentes y los actores que participan en esta ruta.</li> <li>● <b><i>Existe la necesidad que los cambios sean de fondo y efectivamente es necesario generar en conjunto con todos los actores relevantes un trabajo de modo permanente</i></b> con los distintos actores que participan en la ruta se lleve a cabo un convenio</li> <li>● En consideración a la naturaleza propia para la cual fue creado el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y que su objeto conforme al texto de la ley es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Es sin duda una <b><i>figura indispensable para el buen funcionamiento de los distintos servicios</i></b> que de modo mancomunado participen todos los actores, por cuanto desde la experiencia será posible visualizar las problemáticas que se generan, mejoras y posibles posibilidades de trabajo individual o interinstitucional, de este modo organismos relevantes que participan tendrían tener la posibilidad de levantar transversalmente las dificultades que visualizan en los procesos.</li> <li>● Si bien en términos generales entendemos que los distintos servicios siempre se encuentran en constantes coordinaciones, esta debiese estar sistematizada.</li> </ul> |  |

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            | <p>restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones, es en dicho organismo que debiese estar dicha función que se propone.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus principales funciones debiesen ser trabajadas y sugeridas por la mesa, en detalle, incorporando y considerando las labores de cada institución participe, por lo que no sería importante entender el flujo de la información y las coordinaciones que ya se llevan a cabo en el actual sistema.</li> <li>• La creación de un coordinador propondría un aporte para la protección de aquellos NNA que necesitan de alguna guía en el transcurso del proceso judicial, además sería de gran ayuda la creación de algún sistema computacional con acceso de todas las instituciones, que mantenga al día la información de cada NNA dentro del sistema proteccional o de guía que se plantea, dirigido por el coordinador propuesto.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En relación con la figura del Coordinador de casos, se <b>considera un actor muy relevante</b>. No obstante, de acuerdo con la Ley 21.302 (Art. 22), el Servicio Mejor Niñez, <b>a través de su línea de acción Diagnóstico Clínico</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se estima que ésta <b>podría aportar a la articulación con actores fuera del Servicio de Protección Especializada</b>, especialmente con judicatura, salud y educación.</li> <li>• No obstante, respecto a la segunda mesa inter agencial/multi agencial,</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentarios Generales. La propuesta no considera lo indicado por la Ley N°21.302 (2021), que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Especializado, Seguimiento y Pericia, considera un gestor el cual realiza un seguimiento del caso, monitoreando las</b> intervenciones realizadas por los programas a los que haya sido derivado el niño, niña o adolescente hasta el total cumplimiento de los objetivos fijados en el referido plan. Por ley, dicho seguimiento es el “monitoreo del proceso reparatorio y de restitución de derechos, con el objeto de observar y verificar permanentemente su desarrollo, resguardando que las intervenciones sean oportunas, suficientes y revisadas con la periodicidad debida por el órgano de protección competente. Incluye la escucha permanente de las necesidades del niño, niña o adolescente y de sus familiares, o de quienes lo tengan legalmente a su cuidado, y el informe periódico de los avances ante la autoridad administrativa de protección o el tribunal de familia, según corresponda”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A partir de lo anterior, <b>se considera que este coordinador, es una buena iniciativa pero que se superpone y duplica funciones respecto a lo que está mandado por ley respecto al quehacer del Servicio Mejor Niñez.</b></li> </ul> | <p>se considera innecesaria en un periodo tan acotado de tiempo, evidenciando un riesgo en la medida que la información sensible pueda verse expuesta.</p> | <p>Adolescencia (Mejor Niñez, en adelante). Esto, dado que a través del modelo no se ven reflejadas las funciones, flujos y líneas de acción que están definidas por la normativa para el Servicio Mejor Niñez. Asimismo, no es posible distinguir entre lo que se define que debiese realizar el servicio y lo que proponen como innovación a través del modelo.</p> <p>A partir de lo anterior, se requiere ajustar y rectificar el modelo considerando esta normativa, de tal manera que dé cuenta de las funciones ya definidas y estipuladas por ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comentarios específicos:<br/>La propuesta debe considerar lo contenido en el nuevo programa de Diagnóstico Clínico Especializado, Seguimiento de Casos y Pericia, el cual realizará una evaluación de riesgo como parte del diagnóstico integral, así como una evaluación de necesidades y bienestar de los niños/as y adolescentes (entre otros aspectos); lo anterior al objeto de coordinar las intervenciones en cada etapa y evitar la sobre intervención a los niños, niñas y adolescentes.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>En este sentido, el modelo debe incluir desde la etapa 2 al servicio Mejor niñez (no solo desde la 5), dado que la Ley (21.302) mandata al programa de Diagnóstico su quehacer desde incluso la “sospecha o constatación fehaciente” de la situación de vulneración, hasta su efectiva intervención y reparación en las etapas consiguientes.</p> <p>Respecto a la fase 4, esta debe considerar que no solo el Tribunal Penal y de Familia definirán la toma de medidas de protección, sino que también deberán considerar la participación del Servicio en esta etapa. Por otro lado, el modelo no incluye el ingreso por vías administrativas o “espontáneo”, los cuales no necesariamente pasan a judicializarse.</p> |
| 7. MINISTERIO PÚBLICO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se busca el establecimiento de un sistema coordinado que dé una respuesta intersectorial e integral a las necesidades de las víctimas NNA, y les permita recomponer su proyecto de vida y evitar victimizaciones futuras, y éste debe comprender: acompañamiento, prestaciones y acceso a servicios. Para ello es</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El establecimiento de un sistema coordinado de respuesta intersectorial, <i>requiere de un trabajo colaborativo que tenga un objetivo claro, con metas y acciones definidas, procesos y protocolos acordados, y sistemas de comunicación (plataformas por ejemplo) y gestión interoperables; para ello una Mesa de Trabajo</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Es recomendable tener a la vista la relación de <i>colaboración con organizaciones de la sociedad civil</i>, por medio del establecimiento de un sistema espejo, similar al que ocurre en el Comité de los Derechos del Niño, en cual elaboran un informe con independencia de la gestión gubernamental y en este caso</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>necesario instaurar un sistema de atención y protección integral del NNA, con enfoque de derechos, en donde exista un “eje articulador de la respuesta intersectorial del Estado”, dentro de esta lógica <i>la figura del “coordinador/a de casos” resulta del todo necesaria</i>, pero debe estar instalado en un órgano con las competencias necesarias para analizar, requerir y hacer el seguimiento de los casos y de las instituciones que son parte de este de la Ruta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Está la posibilidad de generar un <b>órgano supra Ministerios, que a título de una Secretaría asuma la tarea de la coordinación integral del sistema de protección y apoyo a los NNA víctimas</b>, esta instancia superior a los ministerios podría depender de la Secretaría General de Gobierno y contaría así con la competencia de convocatoria, coordinación, requerimiento y seguimiento suficiente ante los Ministerios y a los demás organismos del Estado. Es dentro de esta orgánica que se puede generar y ubicar figura de los/as “coordinadores/as de casos” ello permitiría dar mayor jerarquía al trabajo y tener una visión global, además del acercamiento desde el Gobierno a esta materia.</li> </ul> | <p><i>Interagencial resulta muy necesario</i>, pues permite poner en común la información de las instituciones y permite detectar los nudos críticos que se presenten para buscar respuestas eficientes y coherentes que lleven a la oportuna y concreta respuesta para el NNA.</p> <p>Igualmente, a través de la mesa se pueden identificar, por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>las buenas prácticas, cuyo diseño sea replicable.</li> <li>los déficits de recursos para plantear al ejecutivo</li> <li>las iniciativas legales o reglamentarias que se requieran</li> <li>- el monitoreo o seguimiento del trabajo de los gestores de casos</li> </ol> | <p>debería ser puesto en conocimiento ante la Secretaría General y la Defensoría de la Niñez y el Congreso Nacional. Igualmente, la Secretaría General debería generar un informe remitido a las mismas instancias y en los mismos tiempos. Esto sin perjuicio de reuniones de forma periódica con las instancias civiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entendemos que este aspecto es clave porque nos parece urgente acercar la gestión de los órganos gubernamentales a la ciudadanía, con el fin de contar siempre con su mirada, de legitimar la gestión institucional y democratizar las instituciones.</li> <li>● Asimismo, un trabajo tan relevante requiere difusión externa que permita dar a conocer sus servicios y generar la adhesión de las personas a su misión institucional, generando un sello o marca pública que permita su fácil reconocimiento y comprensión por parte de la comunidad.</li> <li>● De lo indicado resulta crucial que la Ruta tenga una visualización general, y ello requiere un sistema de monitoreo eficiente, que permita a los coordinadores poder acceder a los diversos sistemas de información en la medida de sus privilegios de acceso, igualmente deben contar con las</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● En cuanto a sus funciones, una vez levantadas las necesidades de apoyo, protección del NNA y los entes a cargo de ellas, el coordinador/a le corresponde monitorear y velar que estas acciones, se realicen de acuerdo al programa diseñado y en casos de ser necesarios debe contar con las competencias de facilitar y gestionar el adecuado tránsito del NNA en la Ruta.</li> <li>● De lo contrario, si no se considera adecuado o factible crear esta nueva institucionalidad, se estima que el gestor de casos podría ubicarse en el <b>Ministerio de Desarrollo Social</b>, que ya tiene experiencia en esta forma de gestión.</li> </ul> |  | <p>designaciones de cada institución a nivel nacional y regional de los puntos focales, que permitan en el caso concreto la gestión eficiente y no revictimizante de la atención de los NNA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Finalmente, esto requiere un liderazgo que aúne a diversas instituciones, y que sea capaz de conocer la misión y competencias de cada una de ellas, generando un espacio de trabajo colaborativo, técnico y respetuoso.</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|