



Protocolos para la protección de niños, niñas y adolescentes frente a vulneraciones de derecho.

Programa
Red Calle Niños

Objetivo General:

Contar con información clara y precisa sobre cómo proceder frente a una situación de amenaza o vulneración de derechos cometida por una persona, en calidad de trabajador o participante del Programa o por cualquier otra persona, en contra de un NNA participante de RCN, habiéndose afectado su integridad física o psíquica o su interés superior en el ejercicio de sus derechos.

Objetivos Específicos:

- Prevenir casos de conductas inapropiadas, castigos degradantes o humillantes, maltrato físico o psicológico, abuso sexual o negligencia en contra de todo NNA participante en RCN.
- Establecer canales de denuncia justos, seguros y transparentes en todos los Programas, que sean conocidos por todos los participantes y los trabajadores.
- Concientizar sobre el Rol de Garantes de los equipos de RCN.
- Dar a conocer a los participantes del Programa, los procedimientos que se activarán en caso de amenaza o vulneración de derechos en contra de un/a participante.



Estándares de Protección y sugerencias de acción:



Concientizar: Implica aumentar el conocimiento de los equipos y participantes del Programa sobre malas prácticas, o conductas constitutivas de maltrato o abuso infantil y sus consecuencias, internalizando que son inaceptables en el ejercicio del rol de garantes de derecho de los adultos respecto a los NNA. Como sugerencia se propone: entrega de bibliografía a los equipos, entrega de cartillas educativas y didácticas a los NNA



Prevenir: Requiere proveer información a los usuarios del programa sobre cómo proteger y protegerse de las vulneraciones de derechos. Como sugerencia se propone realización de talleres educativos sobre delitos sexuales, derechos de los niños, ley de garantías, etc.



Denunciar: Conlleva la obligación de denunciar ante la autoridad competente, los hechos que amenazan o vulneran los derechos de NNA, sean o no constitutivos de delito. Se sugiere publicar en un mural visible, un documento que detalle el flujo de acción y los responsables en caso de denuncia.

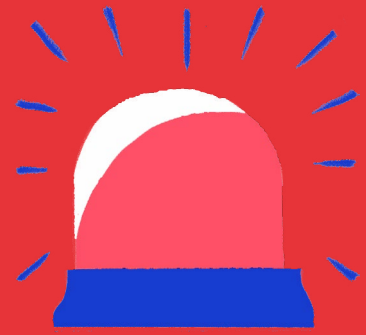


Responder: Implica tener acceso a procesos de investigación e informar a las NNA que han sido vulnerados en sus derechos, sobre los procedimientos que se llevarán a cabo. Se sugiere que cada NNA involucrado conozca a los responsables de garantizar que los procedimientos de respuesta se lleven a cabo.



Trabajar en Red: Conlleva mejorar los niveles de coordinación de todos los servicios requeridos para proteger y restituir a los NNA sus derechos. Se sugiere construir un mapa, que dé cuenta de los distintos actores que son garantes de derecho en el territorio.

Consideraciones para activar procedimientos:



1. **Identificar** si el adulto denunciado, es o no un trabajador del Circuito Integrado de Servicios de RCN.
2. **Identificar** si la persona denunciada es o no un NNA participante del Programa.
3. **Identificar** el tipo de conducta cometida por el/la adulto/a o por el NNA.
4. **Identificar** las necesidades de protección y contención emocional del NNA que ha sido víctima directa o indirecta de los hechos develados.
5. **Identificar** las personas de confianza del NNA sujeto de desprotección infantil, para que puedan reforzar su contención emocional, así como el ejercicio de sus derechos.

Otras consideraciones relevantes:

a) Obligatoriedad de denuncia: Existen grupos de personas que por su condición de rol de garantes están obligadas a denunciar los delitos, respecto de los cuales tomen conocimiento (art.175 CPP). Estos son:

- **Carabineros de Chile** (dentro y fuera de sus funciones)
- **Investigaciones de Chile** (dentro y fuera de sus funciones)
- **Profesores, inspectores o directores de establecimientos educativos** (dentro de sus funciones y/o situaciones que sucedan dentro del establecimientos)
- **Personal hospitalario** (dentro de sus funciones)
- **Funcionarios públicos** (dentro de sus funciones)
- **Personal** que trabaje directamente con NNA

La denuncia no implica acusar, ni investigar, sino que sólo poner en conocimiento de la autoridad pertinente un hecho que amenaza o vulnera los derechos de un NNA.

En el caso de RCN, todos quienes cumplan un rol en la atención de los NNA, serán considerados garantes de derechos. Sin embargo, para efectos del procedimiento de denuncia, existirá un orden de prelación.

b) Orden de prelación para realizar la denuncia en RCN:

1. Coordinador del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
2. Coordinador Regional de RCN
3. Jefe técnico de SAI

c) Plazo y donde interponer la denuncia: Deberá interponerse en Fiscalía en un plazo máximo de 24 horas desde conocido el hecho.

d) La denuncia realizada por cualquiera de las personas obligadas eximirá a todos los demás de realizarla. Por el contrario, si los responsables de hacer la denuncia no la hicieran, podrá realizarla cualquier miembro del Programa, debiendo en todos los casos informarse la jefatura que corresponda.

e) Obligación interna de comunicar los hechos ocurridos y las primeras medidas adoptadas tanto al Coordinador Regional, la jefatura técnica, y la contraparte técnica ministerial de RCN.

Distinciones de Violencias y Marco Legal

Distinciones de la literatura especializada

- **Maltrato físico:** Se define como el uso de la fuerza física contra un niño, niña o adolescente que ocasione perjuicios para su salud, supervivencia y desarrollo integral. Se incluyen en este concepto desde lanzar objetos, tirones de pelo, tirones de oreja, golpes, patadas, zamarreo, palizas, mordiscos, estrangulamientos, quemaduras, envenenamientos, asfixia y hasta la muerte.
- **Maltrato psicológico:** Se trata del hostigamiento verbal por medio de insultos, desacreditaciones, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia niños, niñas y adolescentes. Se contemplan los actos de aterrorizar, ignorar, aislar, corromper y ser testigos de violencia al interior de las familias, como también el encierro, el menosprecio continuo, la culpabilización, las amenazas, gritos, las descalificaciones, la discriminación y el trato hostil.
- **Maltrato constitutivo de delito:** Si un niño, niña o adolescente es objeto de lesiones físicas de cualquier tipo, en el contexto de un relato o de antecedentes que den cuenta de una agresión física que explica tales heridas o lesiones físicas constatadas (visibles o no), realizadas por una persona mayor de catorce años de edad, se está en presencia de un maltrato que puede revestir las características del delito de lesiones tipificadas en el Código Penal (arts. 395, 396, 397, 399, 400, 410, 411, 494 N° 5)14. Estas pueden ser graves gravísimas, simplemente graves, leves o menos graves, atendiendo a la cantidad de días de incapacitación laboral (o escolar) que produce, y las características de la lesión (si produce notable deformación, ablación de miembro importante, castración, equimosis, fracturas, etc.). Asimismo, tratándose de maltrato psicológico exclusivamente, si este es reiterado (más de una vez) y calificado así por el Tribunal de Familia respectivo, constituye también delito de maltrato habitual prescrito en el artículo 14 de la Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar. Si se constata este tipo de maltrato, lo que procede no es denunciar al Ministerio Público, sino al Tribunal de Familia, único organismo que puede calificar el delito de maltrato habitual.

- **Maltrato no constitutivo de delito:** El único maltrato no constitutivo de delito es el psicológico que se realiza por una sola vez, no reiterándose en el tiempo.

Tipos de Violencia

(vulneración de derechos) que pueden ejercerse:

- **Física** (lesiones y castigo físico)
- **Psicológica** (hostigamiento, descalificación, amedrentamiento, abuso de poder, humillaciones)
- **Abandono – Negligencia** (descuido crónico)
- **Sexual** (delitos sexuales)
- **Cibernética** (pornografía, grooming, sexting)

Leyes aplicables:

- **Ley N°21.430**, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia;
- **Ley N°21.302** que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia;
- **Ley N°20.084** que establece un sistema de responsabilidad penal de los adolescentes por infracción a la ley penal;
- **Ley N°19.968**, que crea los Tribunales de Familia;
- **Ley N°20.066**, que establece ley de violencia intrafamiliar;
- **Ley 19.927** que modifica el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y Código
- **Procesal Penal** en materia de delitos de pornografía infantil;
- **Ley N°20.526** sanciona el acoso sexual de menores, la pornografía infantil virtual y la posesión de material pornográfico infantil;
- **Ley N° 20.013** sobre maltrato extrafamiliar

Tipos de Delitos

(Código Penal y leyes penales complementarias)

- **Violación:** acceso carnal, por vía vaginal, anal, bucal, a una persona mayor de 14 años, contra o sin su voluntad, o sin su consentimiento. Cuando la víctima es menor de catorce años, se define el acceso carnal por vía vaginal, bucal, anal, como violación en todos los casos.
- **Incesto:** el que conociendo las relaciones que lo ligan, cometiere incesto con un ascendiente o descendente por consanguinidad o con un hermano consanguíneo.
- **Estupro:** Acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, a un menor de edad (mayor de 14 años y menor de 18 años), concurriendo las siguientes circunstancias: cuando se abusa de una anomalía o perturbación mental, aun transitoria; cuando se abusa de una relación de dependencia con la víctima; cuando se abusa del grave desamparo en que se encuentra la víctima, cuando se engaña a la víctima abusando de su inexperiencia o ignorancia sexual.
- **Abuso Sexual:** actos de significación sexual distintos del acceso carnal, es decir tocamientos, masturbación, u otros que afecten los genitales, el ano o la boca de la víctima. Cuando el niño/a tiene entre 14 y 18 años, deben considerarse las circunstancias de la violación o estupro. Cuando el niño/a es menor de 14 años, esta conducta siempre será sancionada, ya que el legislador presume de derecho la incapacidad del niño(a) menor de 14 años, para prestar su consentimiento en cualquier acto de significación sexual. Se incluye en esta figura la introducción de objetos de cualquier índole o utilización de animales en ello.
- **Pornografía Infantil:** se sanciona al que, sin realizar una acción sexual en los términos anteriores, para procurar su excitación sexual o la excitación de otro, realizare acciones de significación sexual ante una persona menor de 14 años, la hiciere ver o escuchar material pornográfico, presenciar espectáculos del mismo carácter o determinare a una persona menor de 14 años a realizar acciones de significación sexual delante suyo o de otro. Si la víctima es mayor de 14 años, pero menor de 18 años, es necesario, además, que concurra la fuerza o intimidación o alguna de las circunstancias del estupro.
- **Grooming:** el que, para procurar su excitación sexual o la excitación sexual de otro, determinare a una persona menor de catorce años a realizar

acciones de significación sexual delante suyo o de otro, o a enviar, entregar o exhibir imágenes o grabaciones de su persona o de otro menor de 14 años de edad, con significación sexual. Si tuviere más de 14 años y menos de 18, se aplicarán las normas relativas al estupro.

- **Trata de personas con fines de prostitución:** el que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos.
- **Sexting:** se refiere al envío de mensajes sexuales, eróticos o pornográficos, por medio de teléfonos móviles. Inicialmente hacía referencia únicamente al envío de SMS de naturaleza sexual, pero después comenzó a aludir también al envío de material pornográfico a través de móviles y ordenadores.

Efectos de la desprotección infantil en los NNA

Los efectos de la desprotección en los NNA deben ser siempre considerados en los procedimientos de respuesta en la intervención que otorguen los equipos de RCN, frente a amenazas o vulneraciones de derechos a participantes del Programa. Al respecto, deberán considerarse especialmente que:

- Los NNA pueden sentirse confundidos, y experimentar emociones como tristeza, rabia o miedo, además pueden sentirse culpables del hecho vivido.
- El estrés crónico sensibiliza las conducciones nerviosas y desarrolla desproporcionadamente las regiones del cerebro asociadas a las respuestas de ansiedad y miedo. Una víctima que experimenta estrés por violencia orientará sus recursos a la supervivencia y a afrontar las amenazas de su entorno.
- Los niños y niñas que han padecido maltrato y negligencia crónica durante sus primeros años de vida pueden vivir en un estado permanente de alerta exacerbada o de disociación, atentos a las

amenazas que pudieran surgir en cualquier tipo de situación. Su capacidad para beneficiarse de las experiencias sociales, emocionales y cognitivas puede resultar disminuida.

- El maltrato y/o abandono en niños y niñas afecta su rendimiento escolar, mostrando además mayor retraso en el desarrollo del lenguaje.
- Hay asociación estadísticamente significativa entre maltrato físico, depresión, intentos de suicidio y tasa global de trastornos mentales.
- La evidencia muestra una diversidad de consecuencias del maltrato en diferentes ámbitos de la vida de los adolescentes, entre ellas se pueden observar abandono del hogar, deficiencias intelectuales, fracaso escolar, conductas autodestructivas, hiperactividad o aislamiento, miedo generalizado, rechazo a su cuerpo, vergüenza, baja en el rendimiento escolar; trastorno disociativo y de identidad, delincuencia juvenil, consumo de drogas o alcohol, conducta sexual temprana y no segura, trastornos depresivos, comportamiento agresivo, entre otras.
- Existe evidencia de la relación que existe entre historias de maltrato y negligencia en niños, niñas y adolescentes, con la presentación de conductas transgresoras de ley, y un mayor riesgo de desarrollar comportamientos agresivos y violentos. Los estudios sugieren que el maltrato físico en la pubertad y adolescencia y la exposición a la violencia familiar son los predictores más consistentes de la violencia juvenil.
- Con todo, las consecuencias no siempre se ven inmediatamente y pueden tardar tiempo en aparecer.

PROCOLO N°1:

PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA Y JÓVENES) DEL PROGRAMA RED CALLE NIÑOS FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHO CONSTITUTIVAS O NO DE DELITO, COMETIDAS POR ALGUNA PERSONA MIEMBRO DEL PROGRAMA.

Los NNA deben disponer de información, ya sea en un diario mural u otros medios de público conocimiento en los diversos dispositivos del programa, acerca de los tipos de maltrato y cómo denunciar.

La develación realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos.

También deberá informarse al NNA que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. De la misma forma, se le comunicará que se informará a su familia.

La complejidad de estos procedimientos amerita la intervención de diversas personas del Programa Red Calle Niños, por lo que es necesario que la Jefatura Técnica distribuya las tareas que garanticen el acompañamiento y la contención de la víctima, además de los procedimientos administrativos correspondientes.

La persona responsable de realizar la denuncia deberá operar en el siguiente orden:

1. Coordinador del dispositivo donde se devela la posible vulneración de derechos
2. Coordinador Regional.
3. Jefatura Técnica.

En todos los casos constitutivos de delito, independientemente de la edad del adolescente, se deberá realizar la denuncia por el Programa, según el orden de prelación indicado.

No obstante, en el caso que la víctima sea mayor de edad, deberá éste/a decidir, si realiza o no la respectiva denuncia. En el caso de interponer la denuncia, el Programa deberá acompañar el proceso a través de su GC o el profesional que la Jefatura Técnica designe para el efecto.

Si, por el contrario, la víctima fuera menor de edad, la denuncia deberá ser **siempre ratificada por el Programa**, en su calidad de garante de derechos.

En particular, los procedimientos que deberán seguirse por los equipos son los siguientes:

a) **Procedimiento de denuncia ante Fiscalía por hechos constitutivos de delitos**

En el caso que la víctima sea menor de edad, la persona responsable del Programa deberá realizar la denuncia en Fiscalía en un plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal). Debiendo también informarse al tribunal de familia competente y a la familia del NNA.

La denuncia en estos casos tendrá siempre carácter obligatorio, y podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o en línea: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>

Junto con realizar la denuncia, se puede solicitar en Fiscalía una medida cautelar en favor de las víctimas.

Siempre se debe proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.

La denuncia, debe contener los hechos develados tal como fueron expresados, para que sea la Fiscalía quien investigue. Al respecto se debe evitar realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes, y nunca dudar del relato de la víctima.

Ante el relato o la develación de un hecho de posible vulneración de derechos, el/la profesional debe priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA. Para ello, se deberá brindar un lugar seguro, privado y amigable.

Siempre se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Informarle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho.

En particular, es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor /a, para le acompañe en este proceso.

Por otra parte, se debe resguardar la evidencia, si la hubiera, como un medio de prueba que será puesto a disposición de la Fiscalía.

Finalmente, se deberá informar al NNA, sobre su derecho a contar con representación jurídica durante todo el proceso ante la fiscalía y en el tribunal de familia si correspondiera.

En caso que la víctima sea mayor de edad la denuncia se realizará cuando el/ella se sienta preparado para realizarla.

b) **Procedimiento administrativo interno**¹

Este procedimiento, tiene por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Para llevar a cabo este procedimiento, se deberá convocar a un profesional externo² al Programa, de modo de asegurar imparcialidad en las diligencias que se lleven a cabo.

Dentro del Procedimiento Administrativo Interno, se deberá revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros., debiendo comunicarse el plazo en que se llevará a cabo este proceso, que no deberá exceder de 10 días hábiles desde que se tome conocimiento de los hechos

También, se entrevistará por separado al supuesto agresor /a , resguardando la presunción de su inocencia. La institución deberá velar porque el supuesto agresor/a no tenga contacto con la víctima. Para lo anterior, tomará todos los resguardos y acciones en concordancia con el convenio suscrito y la normativa laboral vigente.

En este procedimiento, se deberán mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación de vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir futuras situaciones de la misma naturaleza.

Este proceso concluirá con la generación de un informe que deberá contemplar propuestas de mejora si correspondiera. Dicho informe deberá compartirse con la Coordinación Regional, la contraparte técnica a nivel ministerial y, cada uno de los afectados. La realización y entrega de este informe tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles.

Finalmente, a partir de las conclusiones que se obtengan, se deberá:

- Definir la situación del supuesto agresor: esto implicará su salida del Programa o la reincorporación a su trabajo.
- En el caso de la reincorporación, la organización a la cual pertenezca el/la trabajador/a, deberá realizar un acto reparatorio a través de un comunicado u otra forma que las partes acuerden.
- Nuevas medidas de resguardo para los NNA participantes del Programa, si procediera.

1. Investigación Administrativa será entendida como la instancia de revisión de Protocolos y acciones ejecutadas y posibilidades de mejora.

2. Profesional Externo: Profesional de la organización, pero no del mismo Programa al que pertenece la persona imputada, más un Profesional del equipo de la SEREMIA o del Nivel Central.

PROTOCOLO N°2:

PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) DEL PROGRAMA RED CALLE NIÑOS FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHO CONSTITUTIVAS O NO DE DELITO, COMETIDAS POR PERSONAS EXTERNAS AL PROGRAMA.

La complejidad de estos procedimientos amerita la intervención de diversas personas del Programa Red Calle Niños, por lo que es necesario que la Jefatura Técnica distribuya las tareas que garanticen el acompañamiento y la contención de la víctima, además de los procedimientos administrativos correspondientes.

La develación realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos.

Todos los NNA del Programa, deberán contar con información acerca de a quién recurrir en el caso que se produzca una acción constitutiva de delito por parte de un tercero ajeno al Programa, de modo de comunicar la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, como la denuncia ante Fiscalía.

También se le informará al NNA que se avisará a su familia sobre los hechos ocurridos.

Por orden de prelación, las personas responsables de realizar dicha denuncia serán las siguientes:

1. Coordinador del dispositivo donde se devela la posible vulneración de derechos
2. Coordinador Regional.
3. Jefatura Técnica.

En todos los casos constitutivos de delito, independientemente de la edad del adolescente, se deberá realizar la denuncia por el Programa.

No obstante, para el caso de que la víctima sea mayor de edad, será éste quien decida, si realiza o no la respectiva denuncia. En el caso de interponer la denuncia, el Programa deberá acompañar el proceso a través de su GC o el profesional que la Jefatura Técnica designe para el efecto..

Y para el caso de que la víctima sea menor de edad, la denuncia deberá ser **siempre**

Los procedimientos a seguir contemplan un procedimiento de denuncia en fiscalía y otro de tipo administrativo, como se resume a continuación:

a) **Procedimiento de denuncia ante Fiscalía**

En el caso que la víctima sea menor de edad, la persona responsable del Programa deberá realizar la denuncia a Fiscalía en un **plazo de 24 horas** desde conocido el hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal).

La denuncia en estos casos tendrá siempre carácter obligatorio, y podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o por email: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>

Junto con realizar la denuncia en Fiscalía, se solicitará una medida cautelar de protección en favor de las víctimas. Y se informará al Tribunal de familia en las respectivas causas proteccionales, si las hubiera.

De la misma forma, será preciso proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad de los hechos revelados. Asimismo, se debe evitar realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar

en los antecedentes. No dudar del relato. Se debe priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA.

También se deberá procurar un lugar seguro, privado y amigable para recibir el relato. Se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Informarle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho. Es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor/a o responde la persona significativa en el dispositivo del que forme parte.

Junto a lo anterior, se debe informar al NNA, sobre su derecho a contar con representación jurídica durante todo el proceso.

En caso que la víctima sea mayor de edad la denuncia se realizará cuando el/ella se sienta preparado para realizarla.

b) **Procedimiento administrativo interno**³

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Dentro del Procedimiento Administrativo Interno, se deberá revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros., debiendo comunicarse el plazo en que se llevará a cabo este proceso, que no deberá exceder de 10 días hábiles desde que se tome conocimiento de los hechos

También, se entrevistará por separado al supuesto agresor /a , resguardando la presunción de su inocencia. La institución deberá velar porque el supuesto agresor/a no tenga contacto con la víctima. Para lo anterior, tomará todos los resguardos y acciones en concordancia con el convenio suscrito y la normativa laboral vigente.

En este procedimiento, se deberán mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación de vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir futuras situaciones de la misma naturaleza.

Este proceso concluirá con la generación de un informe que deberá contemplar propuestas de mejora si correspondiera. Dicho informe deberá compartirse con la Coordinación Regional, la contraparte técnica a nivel

3. Investigación Administrativa será entendida como la instancia de revisión de Protocolos y acciones ejecutadas y posibilidades de mejora.

4. Profesional Externo: Profesional de la organización, pero no del mismo Programa al que pertenece la persona imputada, más un Profesional del equipo de la SEREMIA o del Nivel Central.

ministerial y, cada uno de los afectados. La realización y entrega de este informe tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles.

PROTOCOLO N°3:

PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) DEL PROGRAMA RED CALLE NIÑOS FRENTE A VULNERACIONES DE DERECHOS COMETIDAS POR OTRO/S NNA PARTICIPANTES DEL PROGRAMA SEAN O NO CONSTITUTIVAS DE DELITO.

A fin de facilitar y resumir las acciones en virtud de quien es el/al agresor/a y quien la víctima, se detalla a continuación una serie posibilidades y cursos de acción⁵:

Agresor/a	Víctima	Agresión	
		Constitutiva de delito	No constitutiva de delito
Adolescente o Joven	Adolescente o Joven	Denuncia en fiscalía y procedimiento administrativo	Aplicación de Medida Educativa y Procedimiento Administrativo
Adolescente o Joven	Niño o Niña	Denuncia en fiscalía, procedimiento administrativo e Informe a Tribunal de Familia	Aplicación de Medida Educativa y Procedimiento administrativo
Niño o Niña	Joven, Adolescente, Niño o Niña	Informe a Tribunal de Familia y Procedimiento administrativo	Aplicación de Medida Educativa y Procedimiento administrativo

Situación N°1: No constitutivas de delito

a) Procedimiento de aplicación de Medidas Educativas

En estos casos, debe activarse el Protocolo de Medidas Educativas del respectivo dispositivo. La Medida Educativa que se determine debe ser siempre concordada entre la Jefatura Técnica, Gestor de Caso correspondiente y el Coordinador del dispositivo donde se devela el hecho.

Por otra parte, el mismo equipo (dispositivo involucrado, Jefatura Técnica y Gestor/a de Caso correspondiente) deberá evaluar la pertinencia de que el posible agresor/a salga temporalmente del espacio que comparte con la supuesta víctima, a fin de resguardarla.

Con todo, será responsabilidad del Gestor/a de Caso de cada NNA (víctima y agresor/a), acompañarlo/a en todas las diligencias que el equipo competente acuerde, ya sea al interior del Programa o se decreten fuera del él.

b) Procedimiento administrativo interno⁶

Este procedimiento será liderado por el Coordinador/a del dispositivo donde se produce el hecho, junto a un profesional del equipo de la Seremía o del Nivel Central. Tendrá por objetivo mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Dentro del procedimiento administrativo se debe revisar qué reglas fueron transgredidas, ejemplo: Norma Técnica, reglamento de convivencia, cumplimiento del rol garante del equipo en el cargo que le toca desempeñar, entre otros.

Durante este procedimiento se debe mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir situaciones futuras de la misma naturaleza.

5. Por adolescente se entenderá a personas desde los 14 años hasta 17 años, 11 meses 29 días. Por su parte, por joven se entenderá a personas desde los 18 hasta los 25 años.

6. Investigación Administrativa será entendida como la instancia de revisión de Protocolos y acciones ejecutadas y posibilidades de mejora.

Posteriormente, se deberá generar un informe con los resultados del procedimiento el cual deberá compararse la Coordinación Regional de RCN y la contraparte del Programa a nivel ministerial. La entrega de este informe tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles desde conocidos los hechos.

Situación N°2: Constitutiva de Delito

En estos casos, la coordinación del dispositivo, jefatura técnica o gestor/a de caso de la víctima, en ese orden y en forma excluyente, deberá interponer una denuncia en Fiscalía o solicitar medidas ante el Tribunal de Familia dependiendo si el supuesto agresor/a es o no mayor de edad, por la aplicación de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil (RPA).

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que el GC tuviera asignado tanto a la víctima como al supuesto agresor/a, no podrá realizar la denuncia, debiendo en esta situación realizarla el respectivo Coordinador/a o Jefatura Técnica.

También, deberá evaluarse la pertinencia de que el posible agresor/a salga temporalmente del espacio que comparte con la supuesta víctima, de modo de resguardarla/o

En este procedimiento y en las decisiones que se adopten, deberá participar la jefatura técnica, junto a la coordinación del dispositivo donde se produjo la situación de vulneración o donde se develó el hecho, debiendo primar para estos efectos el lugar donde se produce la develación.

Con todo, será responsabilidad del Gestor de Caso del NNA afectado/a, acompañarlo/a en todas las diligencias que se realicen. Igual acompañamiento deberá brindarse al supuesto NNA agresor/a

Por tanto, al tenor lo expresado, cabe distinguir entre:

a) Procedimiento de denuncia judicial

En los casos en que sea aplicable denunciar invocando la Ley 20.084, sobre responsabilidad penal adolescente, se aplicará el protocolo elaborado para el efecto.

En estos casos, se informará sobre los hechos ocurridos a la familia de los respectivos NNA involucrados.

También se deberá informar sobre el derecho a defensa que le asiste al NNA individualizado como supuesto agresor/a y del derecho a representación jurídica que le asiste al NNA que ha sido víctima de los hechos denunciados.

b) Procedimiento administrativo interno⁷

Este procedimiento, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

Se deberá conformar una comisión, que incluya un profesional interno, y otro externo⁸ al Programa y un representante de la SEREMIA o del Nivel Central, para asegurar imparcialidad en la investigación.

En el procedimiento administrativo interno, deberán revisarse qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros. Debiendo también comunicarse a todos los interesados, que el plazo de investigación es de 10 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos

7. Investigación Administrativa será entendida como la instancia de revisión de Protocolos y acciones ejecutadas y posibilidades de mejora.

8. Profesional Externo: Profesional de la organización, pero no del mismo Programa al que pertenece la persona imputada, más un Profesional del equipo de la SEREMIA o del Nivel Central.

El procedimiento administrativo, es relevante para recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia los NNA del programa.

Acciones transversales a los Procedimientos anteriores:

Solicitud de apoyo a Servicio de Urgencia Red de Salud para la víctima:

Cuando el hecho reportado fuere flagrante y constitutivo de delito, quien reciba la develación o lo vea de forma flagrante, deberá conducir al NNA víctima al Servicio Médico Legal o al servicio de salud más cercano a fin de constatar lesiones y resguardar la evidencia si fuera pertinente (ejemplo: ropa interior con fluidos).

Solicitud de apoyo a las Policías para la detención del/la agresor/a

En el caso de tratarse de un hecho flagrante, se podrá llamar a Carabineros para que preste auxilio en la detención del agresor/a.

Serán responsables de iniciar estas acciones, las mismas personas responsables de realizar la denuncia, es decir:

- 1.** Coordinador del dispositivo donde se develo la posible vulneración de derechos
- 2.** Coordinador/a Regional.
- 3.** Jefatura Técnica.

Solicitud de apoyo a los gestores del NNA que ha sido víctima de la amenaza o vulneración de derechos

El Gestor de Caso del NNA que ha sido víctima de la situación denunciada, será responsable de acompañarle e informarle en todas las acciones o procesos que se lleven a cabo.

En caso que el Gestor tenga asignado tanto a la víctima como al supuesto agresor, priorizará el acompañamiento de la víctima. Desde la Jefatura Técnica se deberá evaluar la pertinencia de asignar otro Gestor/a al supuesto agresor/a

Referencias y más recursos:

- Ministerio de Salud. 2013. GUÍA CLÍNICA: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Guia_maltrato_Valente26dic2013.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social. (2014). Orientaciones técnicas para la Coordinación entre el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo y el Servicio Nacional de Menores <http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/OT-CHCC-Sename-WEB.pdf>
- Cuarto estudio de maltrato infantil 2012. Unicef Chile

