Educación Pública
Ministerio de Educación

Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

CUADERNILLO 4: EJE ERRADICACIÓN II – RESPUESTA OPORTUNA Y RUTAS DE DENUNCIA

Servicio Local de Educación Pública Del Pino

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DEL PINO
El Bosque | La Pintana
San Bernardo | Calera de Tango

1. Medida 6: Respuesta Oportuna y Principios de Actuación.

Ante la identificación de una situación de violencia de género, el establecimiento tiene la obligación de activar inmediatamente el protocolo de actuación correspondiente. Es fundamental no revictimizar a las personas afectadas, resguardar los derechos y las trayectorias educativas de todas las personas involucradas y velar siempre por los principios de igualdad, no discriminación y autonomía progresiva. Para implementar esta medida, se definen operativamente los siguientes principios rectores:

- **Igualdad (de género) y no discriminación:** Refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, y de las niñas y los niños. La igualdad no significa que las mujeres y los hombres serán idénticos, sino que sus derechos no dependerán de su sexo de nacimiento, lo que implica que sus intereses, necesidades y prioridades se toman en cuenta reconociendo la diversidad de los diferentes grupos.
- **Autonomía progresiva:** Se entiende como la capacidad de los niños, niñas y adolescentes de ejercer sus derechos a medida que se desarrollan mental y físicamente. A temprana edad necesitan que los adultos velen por el cumplimiento de sus derechos, pero a medida que crecen, los NNA son capaces de poder ejercer con mayor independencia sus derechos, por ejemplo, el derecho de participación.



Garantizar una respuesta oportuna en casos de violencia de género es fundamental para la víctima, lo que implica generar seguridad, escuchar activamente y activar las redes definidas en los protocolos de actuación. La identificación de los casos de violencia de género puede darse por dos vías exclusivas: la primera de ellas es cuando la comunidad **presencia directamente** una situación de violencia, y la segunda de ellas es **por develación.** Para ambos casos, se deben activar los protocolos de actuación y establecer procedimientos institucionales que permitan atender a la víctima y abordar en conjunto con la comunidad educativa la situación para restituir los ambientes educativos, resguardando estrictamente la confidencialidad y la integridad de las partes. Para la detección de vulneraciones de derechos, se sugiere observar aquellos signos que podrían alterar la conducta de las y los estudiantes, basándose en pautas técnicas orientadoras.

2. Estándar de No Revictimización y Plazos Criticos.

Se mandata estrictamente que los establecimientos educacionales **no inicien procesos de investigación paralelos, interrogatorios u hostigamientos a las partes**, ya que esto deriva de forma directa en una segunda victimización (victimización secundaria) y puede alterar los relatos de los hechos. La victimización secundaria corresponde a un fenómeno psicológico, cultural o social en el que la víctima de violencia vuelve a sentirse agredida por el proceso de abordaje de la situación o por el trato poco cuidadoso de las instituciones, implicando una vulneración de su integridad.

En ese sentido, la acción que se orienta a las escuelas es:

1. Contener de forma inmediata la situación en un entorno seguro.
2. Informar a las familias o a alguna persona adulta de confianza por parte de la víctima.
3. Realizar las derivaciones institucionales pertinentes en un plazo técnico que **no puede ser mayor a 24 horas** desde el momento del conocimiento del hecho.

Es relevante que los equipos directivos y docentes tengan la capacidad técnico-pedagógica de identificar cuándo una situación de violencia corresponde efectivamente a violencia de género, es decir, si el origen de la situación está relacionado con el género o sexo de la persona afectada, puesto que su abordaje implica procedimientos y resguardos distintos a los casos de violencia.

3. El Deber Legal de Denuncia ante Delitos.

Ante una situación de violencia que pueda ser constitutiva de delito, los directores, inspectores y docentes de todos los niveles tienen el **deber legal de denunciar** dichas situaciones dentro de las **24 horas siguientes** al momento de tomar conocimiento del hecho, además de la aplicación del reglamento interno y los respectivos protocolos que correspondan (Art. 175 y 176 del Código Procesal Penal, Art. 66 del DFL 1, de 2000, del Ministerio de Justicia).

La denuncia obligatoria debe ser interpuesta ante los siguientes órganos competentes:

- El Ministerio Público / Fiscalía.
- Carabineros de Chile.
- La Policía de Investigaciones (PDI).
- La Oficina Local de la Niñez (OLN) o cualquier tribunal con competencia penal.

Con el objetivo expreso de asegurar la protección de las víctimas, se recomienda establecer un distanciamiento inmediato entre víctimas y victimarios dentro del establecimiento, de modo de reducir o eliminar la victimización secundaria. Asimismo, se deben adoptar medidas internas y coordinadas para la derivación a redes de apoyo pertinentes atendiendo a la gravedad de cada caso, dejando todos los procedimientos (actas de derivación, de acuerdos, planes de trabajo, certificados de atención y especialistas) debidamente respaldados en registros formales.

4. Medida 7: Resguardo del Interés Superior de la Niñez.

Consiste en resguardar el bienestar de las personas afectadas por violencia de género, asegurando su cuidado, privacidad, seguridad y participación voluntaria. Quien reciba la develación debe garantizar una escucha activa con perspectiva de género, respetando estrictamente sus ritmos y silencios, procurando no presionar, cuestionar ni interpretar su relato, así como tampoco hacer juicios apresurados o emitir opiniones personales.

Así como la detección oportuna es un factor clave, también lo es el que los equipos educativos tomen las decisiones de manera oportuna para detener una situación de violencia de género, teniendo como criterio central el resguardo de la integridad de la o las víctimas. Para brindar un mejor acompañamiento, los profesionales deben estar capacitados en habilidades clave: saber escuchar, discriminar la información relevante, contar con herramientas para brindar seguridad y comodidad a la persona que está develando una agresión, y orientar correctamente a las familias.

El bien superior de las niñas, niños y adolescentes es un principio clave, pues implica poner en el centro de cualquier procedimiento el resguardo del bienestar de las personas involucradas con un enfoque protector y de derechos, reconocido formalmente en el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Este principio debe aplicarse tanto a víctimas como a personas victimarias: ningún procedimiento disciplinario interno puede dejar fuera este principio ni vulnerar derechos fundamentales. Por esto, los protocolos de actuación y el equipo designado para dar la primera acogida deben contar con criterios específicos que favorezcan dicho resguardo.

Preguntas orientadoras técnicas para la toma de decisiones directivas (Adaptadas de UNICEF):

- Los procesos diseñados para abordar la situación, ¿son lo suficientemente ágiles y oportunos?
- ¿Cómo la situación detectada está afectando al momento evolutivo actual del niño o de la niña?
- ¿Cómo afectará la decisión que tomará la comunidad educativa al desarrollo futuro del niño o de la niña?
- ¿Se ha escuchado de forma efectiva y respetuosa al niño, niña o adolescente?
- ¿Se ha adaptado el procedimiento de escucha a las necesidades de comunicación específicas del niño o de la niña?
- ¿La decisión que se encuentra consagrada en el protocolo considera la perspectiva de género?
- ¿Se permite al niño o niña expresar su identidad en libertad, sin ninguna forma de discriminación?
- ¿Cuál es el nivel de madurez real evaluado del niño o de la niña?
- ¿Se le está orientando de forma clara y pertinente para que pueda ejercer sus derechos libremente?
- ¿Se ha informado debidamente al niño, niña o adolescente sobre cómo, cuándo, dónde y quiénes van a escucharlo?
- El contexto institucional en el que tiene lugar la escucha, ¿es seguro y le inspira confianza a él o ella?
- ¿Se garantiza la confidencialidad absoluta de los datos y el relato?
- ¿Se han proporcionado intérpretes, traducciones, materiales y tecnologías especiales en caso de ser necesarias?

5. Medida 8: Involucramiento de las Familias.

Consiste en informar a los y las apoderadas de las partes involucradas por separado, dándoles contención y espacio para asimilar la situación. Se mandata explícitamente **no ocultar información ni minimizar los hechos bajo ningún supuesto**, así como evitar emitir juicios sobre quienes participaron, permitir que hagan consultas y explicar el procedimiento a seguir acorde a lo establecido en el protocolo del Reglamento Interno. Luego de que los equipos educativos hayan contenido la situación y realizado la primera acogida, deben tomar contacto inmediato con las familias o con la persona adulta responsable de las partes involucradas, independiente de la gravedad de la situación o de la sanción que esté establecida en los protocolos, pues madres, padres y tutores tienen el rol principal de ser garantes de derechos.

Es deber informar con claridad lo ocurrido, sin emitir juicios y considerando el resguardo de su integridad, detallando los pasos a seguir y qué se espera como colaboración de las familias para el bienestar de los NNA. Transmitir seguridad, imparcialidad y tranquilidad, así como informar sobre cuáles son los derechos que cada familia tiene durante los procedimientos es clave para hacerlos partícipes como colaboradores en la resolución de conflictos. En caso de ser necesarias derivaciones a otros órganos especializados de protección (como la OLN), se debe informar que el propósito es acudir a órganos que cuenten con las capacidades necesarias para el abordaje de situaciones complejas con una mirada integral fundada en el bien superior. Todas las instancias de diálogo y entrega de información deben realizarse mediante los canales oficiales institucionales y quedar registradas en actas formales que sean conocidas por las partes, contribuyendo a la relación de confianza. Se recomienda informar oportunamente, estableciendo un proceso de seguimiento claro y de acompañamiento tanto para víctimas como para victimarios.

Elementos obligatorios para guiar el diálogo institucional con las familias:

- Se recomienda elaborar acuerdos explícitos sobre el no uso de la violencia en ninguna de sus formas para abordar los desacuerdos o diferencias que surjan en la convivencia cotidiana.
- Entregar información clara respecto de las redes e instituciones a las que puede acudir la familia para apoyo, denuncia y atención integral (CESFAM, fono 1455, centros de la mujer, etc.).
- Asegurarse de que la persona adulta entienda en profundidad la situación ocurrida y qué derechos del estudiante pudieron ser vulnerados.
- Explicar con claridad la normativa interna y legal que regula las situaciones de violencia, tanto a nivel de protocolos como a nivel de leyes y decretos.
- En caso de que el protocolo indique adoptar medidas que separen o distancien a las partes involucradas, se deben entregar los detalles de dichas medidas y establecer compromisos con las familias para su cumplimiento.
- Establecer un plan de trabajo y de compromisos firmados con las familias para asegurar las trayectorias educativas y las medidas de cuidado y reparación, el cual debe ser formalmente acompañado por el establecimiento educacional hasta restaurar la integridad de la víctima.
- Contar con procedimientos internos de actuación con familias para acoger sus emociones, responder dudas técnicas y explicar los pasos que seguirán dentro del establecimiento y las derivaciones.
- Establecer una contraparte profesional clara para la comunicación con el establecimiento y fijar los medios oficiales por los que tendrá lugar el diálogo o entrega de información.
- Instruir formalmente a los apoderados o apoderadas a no actuar por iniciativa propia (confrontaciones particulares o investigaciones autónomas), sino siempre amparados en los protocolos y mediante las instituciones competentes como la Superintendencia de Educación, Carabineros, Fiscalía o Tribunales de Justicia.