

Orientaciones para el Buen Trato en Educación Parvularia

Hacia una práctica bientratante y
protectora.



Índice

1. Elementos centrales sobre Buen Trato y Educación Parvularia	3
1.1. ¿Por qué hablamos de Buen Trato en Educación Parvularia?	5
1.2. Cuando el Buen Trato se diluye: evidencias y consideraciones.	7
1.3. Marco normativo y legislativo en relación al Buen Trato.	9
1.4. Conceptos claves.	14
2. Promoción del Buen Trato en Educación Parvularia	15
2.1. Condiciones necesarias para la generación de climas de Buen Trato.	16
2.2. Algunas orientaciones para promover el Buen Trato.	18
2.3. Detectando redes comunitarias para la promoción del Buen Trato.	23
3. Orientaciones Generales para la construcción de protocolos frente a posibles situaciones de vulneración de derechos	26
3.1. Bases para la construcción de protocolos	28
3.2. Construyendo un protocolo: etapas y procedimientos mínimos	37
Referencias	47

1. Elementos centrales sobre Buen Trato y Educación Parvularia

La Educación es un derecho humano central para la realización personal, constituyéndose en un elemento fundamental para el ejercicio efectivo de otros derechos, dado que posibilita el desarrollo de la libertad y la autonomía personal, siempre y cuando en el proceso educativo se promueva el respeto por los derechos humanos y la dignidad de niños y niñas, promoviendo y posibilitando que ellos y ellas desarrollen su máximo potencial y múltiples capacidades.

La Educación Parvularia constituye el primer nivel de la trayectoria educativa, y tiene como objetivo favorecer el aprendizaje y desarrollo integral de niños y desde su nacimiento hasta su edad de ingreso a la Educación Básica, promoviendo el desarrollo de relaciones y prácticas pedagógicas fundamentadas en el respeto, la confianza y la inclusión; valorando y acogiendo a cada niño y niña en su singularidad.

En ese contexto, es necesario que se garantice el reconocimiento de niños y niñas como sujetos plenos de derecho, resguardando permanentemente su bienestar y desarrollo integral, favoreciendo el ejercicio protagónico y activo en sus aprendizajes. Los establecimientos de Educación Parvularia deben actuar y asumir su responsabilidad como garantes de derecho de niños y niñas, respetando, protegiendo y cuidando que se cumplan y puedan realmente ser ejercidos por ellos y ellas.

Bajo esta consideración, queda de manifiesto que la Educación Parvularia asume un gran desafío: su quehacer trasciende los aspectos formativos, e implica, necesariamente, reconocer a niños y niñas en cuanto sujetos de derecho integrales, que requieren para su óptimo desarrollo, convivir en espacios afectuosos, atractivos y respetuosos de su dignidad. Se espera que los establecimientos promuevan la participación de los párvulos, ofreciendo relaciones y contextos caracterizados por el Buen Trato, asumiendo que éste es un elemento central para una educación de calidad, integral e inclusiva.

Las orientaciones que se presentan en este documento, se sustentan en cuatro principios fundamentales que emanan de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, tratado de derechos humanos que establece obligaciones para los Estados y para diversos agentes como familias, profesionales de la salud, profesionales de la educación, jueces, entre otros.

Principios orientadores (Unicef, 1990)	
Interés superior del niño	Todas las decisiones que afecten a niños y niñas deben tomarse situándolos en el centro, resguardando su bienestar y considerando lo que sea mejor para ellos y ellas.
Participación	Niños y niñas tienen derecho a expresar sus opiniones y a que éstas sean consideradas, cuando se tome una decisión que los y las afecte. Siempre en coherencia con su nivel de desarrollo.
Derecho a la vida, supervivencia y desarrollo	Niños y niñas tienen derecho a desarrollarse y vivir en condiciones saludables, para lo cual los Estados deben maximizar sus esfuerzos.
No discriminación	Los derechos son para todos los niños y niñas, sin distinción por raza, religión, creencias, familia de origen, género o discapacidad. Nada justifica el trato desigual.

1.1. ¿Por qué hablamos de Buen Trato en Educación Parvularia?

Una Educación Parvularia de calidad, no podrá ser tal, si es que no genera las condiciones para que niños y niñas desarrollen todo su potencial, en contextos de satisfacción de sus necesidades, respeto por sus particularidades y resguardo de sus derechos. Cada establecimiento de Educación Parvularia deberá tener como propósito constituirse en un espacio idóneo para que niños y niñas, de la mano de sus familias, exploren, aprendan, disfruten y desarrollen; viviendo un presente amoroso y respetuoso de ellas y ellos.

Una característica esencial de los primeros seis años de vida, es la dependencia y la necesidad de niños y niñas de tener a otros y otras que colaboren en la satisfacción de sus necesidades; la vida de los párvulos y su desarrollo dependen, en gran parte, de las competencias de los adultos significativos y del aporte del sistema social del que son parte. La mayor dependencia y vulnerabilidad propia de la primera infancia exigen que las relaciones de Buen Trato sean un elemento que necesariamente tendrá que considerarse en el desarrollo de una Educación Parvularia integral, respetuosa y de calidad.

Ser sujeto de Buen Trato, en la primera infancia implica necesariamente que los adultos a cargo indiquen y respondan de manera pertinente y efectiva a las necesidades básicas de niños y niñas, incluyendo entre éstas aquellas relacionadas con la alimentación, cuidado, salud, atención y afecto. Se requiere de adultos disponibles, sensibles y atentos a sus necesidades. Una respuesta empática, oportuna y amorosa impacta de manera positiva en el aprendizaje y desarrollo integral de los párvulos y promueve la generación de relaciones afectivas y seguras, de manera que va estableciendo un círculo virtuoso.

Niños y niñas, desde el nacimiento hasta los seis años, transitan un periodo de rápido crecimiento y cambios, debido a múltiples factores que potencian y facilitan el desarrollo, los cuales dependen en gran medida de variables dependientes del contexto. De manera creciente se desarrolla la movilidad, la capacidad de comunicación y las aptitudes cognitivas y socio afectivas.

Las experiencias durante la primera infancia serán la base de la trayectoria de vida de los párvulos y constituyen los cimientos del desarrollo de habilidades y aptitudes, así como de la salud física y mental adulta. Lo que sucede, o no, durante la primera infancia, no sólo tiene valor en ese momento del ciclo vital, sino que también impacta en el futuro.

El Buen Trato en Educación Parvularia está relacionado con la promoción del bienestar en las relaciones; reconociendo en la interacción las necesidades personales, así como las de los sujetos con los que se interactúa.

Los equipos educativos deben ser capaces de generar las condiciones para que niños y niñas aprendan y se desarrollen en espacios que acogen sus necesidades, sus características y las respetan. A su vez, significa que son capaces de activar los recursos necesarios cuando un niño o niña está siendo vulnerado en alguno de sus derechos, es decir, cuando por acción u omisión los adultos transgreden la dignidad, el bienestar físico, emocional, sexual o psicológico.

Para lo anterior, es requisito conocer cuáles son los derechos de los niños y niñas, además de involucrar a toda la comunidad educativa; compartiendo sentidos, saberes y recursos que contribuyan a su bienestar integral.

Los equipos educativos de los establecimientos, es decir los adultos que los constituyen, no pueden por sí solos ejercer como garantes exclusivos de todos los derechos de los niños y niñas, pero sí tienen el deber de generar y movilizar todos los recursos necesarios para que el Buen Trato, entendido como un derecho, sea resguardado.

La construcción de una cultura basada en el Buen Trato en Educación Parvularia debe avanzar hacia un enfoque inclusivo y de derechos en la que se conoce y reconoce a todos y todas desde su trayectoria vital, su contexto socio-cultural y familiar, sus intereses y necesidades, valorando la diversidad existente en la comunidad educativa.

1.2. Cuando el Buen Trato se diluye: evidencias y consideraciones

Los avances científicos demuestran que el desarrollo cerebral de niños y niñas en la primera infancia depende, en gran parte, de las oportunidades que pueden ofrecer los adultos significativos.

La interacción de los párvulos con un medio ambiente enriquecido y bien tratante favorece el desarrollo cerebral; y en el largo plazo, las experiencias tempranas van modulando un sistema nervioso altamente receptivo y con gran plasticidad. Así, relaciones afectivas de cuidado, protección y estimulación adecuada, tendrán un impacto positivo en el desarrollo de niños y niñas.

Cuando esto no ocurre, existe un enorme riesgo de daños de las diferentes funciones mentales necesarias para asegurar el aprendizaje, una adaptación sana al entorno, y para entablar relaciones interpersonales afectivas basadas en el respeto y la reciprocidad.

Las investigaciones señalan que, cuando un niño o niña es maltratado, el cerebro se va adaptando a ello y disminuye su crecimiento, limitando el potencial que pueden alcanzar, afectando su crecimiento y desarrollo físico, cognitivo, emocional y social. El estrés generado por situaciones de maltrato (independiente si son severas, prolongadas o inesperadas), genera altos niveles de cortisol, aumentando la probabilidad de un desarrollo desproporcionado de las regiones del cerebro asociadas a la ansiedad y el miedo; por lo tanto, el párvulo tenderá a estar listo para el ataque desplegando con frecuencia respuestas de defensa frente a una posible agresión. Es decir, la mayor parte de su energía estará destinada a protegerse y no al servicio del aprendizaje y desarrollo.

La capacidad para comunicarse e interactuar con otros y establecer relaciones saludables durante toda la vida también es impactada por el maltrato. Se han observado repercusiones en las capacidades relacionales, de apego y autonomía, así como sintomatología asociada a alteraciones del ciclo sueño-vigilia, pérdida del control de esfínteres, deficiencias psicomotoras y trastornos psicossomáticos.

A pesar de esta evidencia, los malos tratos son hoy una realidad que afecta a los niños y niñas de Chile. Según cifras de UNICEF, el 71% de los niños, niñas y adolescentes señala que ha recibido algún tipo de maltrato. De estos, el 51,5% refiere ser víctima de violencia física y un 25% de violencia física grave. Estos datos revelan que el maltrato no es una conducta poco frecuente, sino todo lo contrario dado que tres de cada cuatro niños, niñas y adolescentes la experimentan.

En consideración de lo recién descrito, detener el maltrato a tiempo es un imperativo. Una intervención oportuna, amorosa y reparadora podría contribuir a revertir el daño causado.

En el contexto de los establecimientos de Educación Parvularia, habrá que activar los dispositivos necesarios, pero también se requerirá que las personas que están en contacto directo con los párvulos, generen relaciones de afecto, sensibilidad y empatía; tanto para contribuir a la reparación, como para promover en niños y niñas, víctimas de maltrato, que aprendan a expresar afecto sin temor y a leer las señales de los otros poniéndose en su lugar.

Como garantes de derecho, los miembros de los equipos de los establecimientos de Educación Parvularia, tienen un papel fundamental en la intervención oportuna ante una vulneración. Sin embargo, su rol no se agota en esta acción, antes de interrumpir es fundamental prevenir el maltrato y promover los buenos tratos. Para esta tarea se requiere generar climas bien tratantes, orientados a que todos los miembros de una comunidad educativa, en especial los niños y las niñas, cultiven la confianza en sus propias potencialidades, en sus pares, en la comunidad educativa y en sus familias.

Las comunidades educativas que basan su acción en el Buen Trato, pueden transformar las trayectorias vitales de niños y niñas que han sido maltratados, convirtiéndose en adultos significativos disponibles para influir positivamente en el desarrollo de niños y niñas, ofreciendo vínculos afectivos seguros, fiables, estables y continuos.

1.3. Marco normativo y legislativo en relación al Buen Trato

A continuación, se realiza una breve descripción de normas que tutelan la integridad física y psicológica de los niños y niñas, tanto nacionales como internacionales. Dada la existencia de este marco legal, es que se reconoce que el Buen Trato no es únicamente una intención o una meta deseable sino una exigencia que reclama de los establecimientos de Educación Parvularia acciones concretas y oportunas.

Es importante conocer estas normativas, para dar cumplimiento a lo que se exige, y también porque son herramientas a la hora de resguardar los derechos de los niños y niñas, que pueden facilitar la comprensión de lo que se debe hacer ante situaciones de alta complejidad.

1.3.1. Marco Normativo Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos

Reconoce explícitamente, derechos a niños y niñas, estableciendo como misión a los Estados el asegurar su bienestar y protección social, además de promover como pilares de la educación: la tolerancia, la comprensión y la amistad.

La Declaración Universal de Derechos Humanos ha sido complementada por otros textos normativos internacionales, brindando mayor protección y especificidad sobre los derechos de los seres humanos.

- Convención Internacional de los Derechos del Niño

Suscrita por los Estados miembros de las Naciones Unidas en el año 1989, y ratificada por Chile en el año 1990, siendo incorporada al ordenamiento jurídico interno de la República.

La Convención de los Derechos del Niño, reconoce a niños y niñas como sujetos de derechos, capaces de ejercerlos. Además, deben ser respetados por el Estado y por toda persona.

1.3.2. Marco normativo nacional

- Constitución Política de la República

La Constitución entrega pilares fundamentales para la protección de los derechos del niño y niña en relación con el Buen Trato. Establece para el Estado la obligación de estar al servicio de la persona humana, propendiendo al desarrollo integral de los niños en igualdad de derechos y dignidad.

Asegura a todas las personas su pleno desarrollo físico y psicológico, puesto que entrega un campo de protección frente a vulneraciones que pudieran afectar su integridad, sin que la autoridad o la ley realicen diferencias arbitrarias.

- Código Civil

Concreta el principio de interés superior del niño y niña en materia de familia, señalando que la preocupación fundamental de los padres es el interés superior del hijo, para lo cual procurarán su mayor realización espiritual y material posible, y lo guiarán en el ejercicio de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana de modo conforme a la evolución de sus facultades.

- Código Penal

Versa sobre figuras específicas en relación con la integridad de niños y niñas: sustracción de menores, abandono, y delitos que atentan contra la indemnidad sexual; distinguiendo si la víctima es menor o mayor a catorce años.

Además, contempla una serie de inhabilidades para trabajar con niños y niñas, que afectan a quienes hayan sido condenados por delitos en contra de ellos y ellas.

- **Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia**

Crea tribunales especiales para tratar con niños y niñas frente a la vulneración de sus derechos. En ellos, el juez debe aplicar un trato preferencial y especial con niños y niñas durante todo el procedimiento, considerando su vulnerabilidad física, psicológica y su etapa de desarrollo.

Esta norma destaca que todos los niños y niñas tienen derecho a ser oídos, garantizando el ejercicio y goce pleno y efectivo de sus derechos y garantías, consagrando el interés superior del niño.

- **Ley N° 20.609 que Establece Medidas Contra la Discriminación**

Crea un ámbito de protección especial frente a vulneraciones de derechos generadas por discriminación arbitraria, entendida ésta como toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales de las personas, en particular cuando se funden en motivos tales como: raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal y enfermedad o discapacidad.

- **Ley N°20.536, sobre violencia escolar**

Establece definiciones, orientaciones y exigencias que se deben considerar en los reglamentos internos de los establecimientos con el fin de lograr una buena convivencia escolar. Define la convivencia escolar como la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

- **DFL n° 2, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.370, Ley General de Educación**

La Ley General de Educación (LGE) consagra una serie de principios que propenden al Buen Trato, tales como la inclusión, la interculturalidad, la participación y la equidad en el sistema educativo. Todos contribuyen a establecer relaciones bien tratantes, considerando a toda la comunidad educativa.

Esta ley establece que uno de los fines de la Educación Parvularia es promover entre niños y adultos relaciones armoniosas, en las que se desarrollen vínculos de confianza, afecto, colaboración y pertenencia.

La LGE, en su artículo 9, entiende como comunidad educativa a una agrupación de personas que, inspiradas en un propósito común, integran una institución educativa. Al mismo tiempo, les otorga una serie de derechos y deberes:

- a) Los niños y niñas tienen derecho a recibir una educación que le ofrezca oportunidades para su desarrollo integral.
- b) Los niños y niñas tendrán derecho a que se respete su opinión, y a que se resguarde su integridad física y síquica.
- c) Los padres, madres y apoderados tienen derecho a asociarse libremente, con la finalidad de lograr una mejor educación de sus hijos.
- d) Los asistentes de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo; y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes
- e) Son deberes de los asistentes de la educación ejercer su función en forma idónea y responsable; respetar las normas del establecimiento en que se desempeñan, y brindar un trato respetuoso a los demás miembros de la comunidad educativa.
- f) Los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo.
- g) Los profesionales de la educación deben tener un trato respetuoso hacia sus alumnos, sin discriminación arbitraria. Además, deben respetar las normas establecidas en el reglamento interno del establecimiento.

También regula lo referente a convivencia escolar, establecida en el artículo 16, y definida como: “la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado

cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.”

La LGE le otorga especial importancia a la vulneración de derechos, ya sea física o psíquica. En el caso que sea ocasionada por un adulto de la comunidad educativa, el Reglamento Interno dispondrá las sanciones y medidas correctivas, disciplinarias y pedagógicas en contra del agresor.

Es obligatorio contar con un reglamento interno, el cual deberá incorporar protocolos de actuación y diversas conductas que constituyan falta a la buena convivencia en los establecimientos educacionales, graduándolas según su menor o mayor gravedad.

Finalmente, los establecimientos deberán contar con un encargado de convivencia escolar, que será responsable de la implementación de las medidas que determinen el Consejo Escolar o el Comité de Buena Convivencia Escolar, según corresponda, y que deberán constar en un plan de gestión.

- **Ley 20.832 que crea la autorización de funcionamiento de establecimientos de Educación Parvularia.**

Todos aquellos establecimientos que imparten Educación Parvularia, es decir, desde el nacimiento del niño hasta la edad de ingreso a la educación básica, deben contar al menos con autorización para su funcionamiento o reconocimiento oficial del Estado.

Dentro de los requisitos para el otorgamiento de reconocimiento oficial y para la autorización de funcionamiento, esta ley establece en el artículo 3 número 5, que uno de los requisitos es la dictación de un Reglamento Interno, el cual va a regular las relaciones entre el establecimiento de Educación Parvularia y los distintos actores de la comunidad educativa; además de aplicarlo. Éste debe incorporar políticas de promoción de los derechos del niño y la niña, así como orientaciones

pedagógicas y protocolos de prevención y actuación ante conductas que constituyan falta a su seguridad y a la buena convivencia, tales como abusos sexuales o maltrato infantil. Igualmente, contemplará medidas orientadas a garantizar la higiene y seguridad del establecimiento de Educación Parvularia.

1.4. Conceptos claves.

- **Buen Trato:** “Incluye todos los estilos de relación y comportamientos que promueven el bienestar y aseguran una buena calidad de vida. Esto supone el reconocimiento de las propias necesidades y las del otro, así como el respeto por los derechos de las personas a vivir bien” (Arón y Machuca, 2002, p.3).

El Buen Trato hacia la infancia implica que los adultos se vinculan con niños y niñas proporcionando cuidado, afecto, y protección; visibilizando sus necesidades y sus particularidades, reconociendo a cada niño y niña como un legítimo otro y sujeto de derechos (Arón y Machuca, 2002; Ministerio de Salud, 2013).

- **Vulneración de derechos (o maltrato hacia niños y niñas):** toda acción u omisión que transgrede los derechos de niños y niñas; impidiendo la satisfacción de las necesidades físicas, sociales, emocionales y cognitivas, y en el efectivo ejercicio de sus derechos. En este documento se distinguen cuatro categorías fundamentales: maltrato físico, psicológico, negligencia y abuso sexual. (ONU, 1990; UNICEF, 2015)
- **Garantes de derechos:** se refiere a aquellas entidades que deben garantizar los derechos de niños y niñas, convirtiéndose en sujetos de obligación. El principal garante es el Estado, sin embargo, se asume que esta obligación también compete a todas las instituciones, entre ellas las educativas, que están habilitadas para generar condiciones en pos de proteger, promover y realizar los derechos de niños y niñas (INDH, 2012, ONU, 1990)
- **Interés superior del niño:** consideración primordial en todas las medidas concernientes a los niños y las niñas. Durante la infancia, los párvulos dependen de autoridades responsables, que evalúan y representan sus derechos y sus necesidades en relación con decisiones y medidas que afecten

a su bienestar, teniendo en cuenta al hacerlo sus opiniones y capacidades en desarrollo (ONU, 1990; ONU, 2013)

- **Sujetos de derechos:** niños y niñas son beneficiarios de todos los derechos enunciados en la Convención Internacional de Derechos del Niños. Ello implica reconocer que, desde la primera infancia, los párvulos son agentes sociales, titulares de derechos, y para ejercerlos deben contar con apoyo y orientación. (ONU, 1990; ONU, 2006).
- **Factores de riesgo:** variables, situaciones o entornos que aumentan la probabilidad de que se presenten situaciones no deseadas, como el maltrato infantil (MINEDUC & UNICEF, 2011; MINSAL, 2013)
- **Factores protectores:** variables, situaciones o entornos que disminuyen la probabilidad de que se presenten situaciones indeseadas, y que pueden disminuir las consecuencias de situaciones desfavorables (Mineduc & UNICEF, 2011; MINSAL, 2013).
- **Comunidad educativa:** agrupación de personas que, inspiradas en un propósito común, integran una institución educativa. El objetivo grupal es contribuir a la formación y logro de aprendizajes de todos los niños y niñas que son miembros de ésta (Ley N° 20.370).

2. Promoción del Buen Trato en Educación Parvularia

El Buen Trato hacia la primera infancia implica el desarrollo de relaciones en las que los adultos se vinculan afectivamente a partir de una interacción positiva con niños y niñas; proporcionando cuidado y protección; visibilizando sus necesidades y sus particularidades; reconociendo a cada niño y niña como un legítimo otro y sujeto de derechos.

En Educación Parvularia, la promoción del Buen Trato considera no sólo a niños y niñas, y el trato de los adultos hacia ellos, sino también a los adultos que se vinculan con ellos, y la relación entre esos adultos. Es decir, es fundamental

considerar a toda la comunidad educativa en el desafío de contar con prácticas y relaciones humanas bien tratantes.

A continuación, se describen las condiciones mínimas que se requieren para iniciar la ruta hacia el Buen Trato, así como estrategias para establecer relaciones bien tratantes entre los diversos miembros de la comunidad educativa.

Se espera que estas orientaciones sean elementos iluminadores, no constituyendo herramientas únicas y suficientes, pues se espera que cada establecimiento construya y desarrolle acciones pertinentes en función de sus particularidades y principios que le identifiquen como unidad educativa.

2.1 Condiciones necesarias para la generación de climas de Buen Trato

El Buen Trato remite hacia un modo de relacionarse en el que existen condiciones esenciales concretas y prácticas a considerar, y que exige de una gestión pedagógica que planifique e intenciones estas condiciones. De ese modo se dispondrá de una base que posibilite establecer vínculos sanos, seguros y de confianza en pos del bienestar integral de niños y niñas.

En primer lugar, los adultos que constituyen los equipos de los establecimientos de Educación Parvularia deben, permanentemente, buscar y desarrollar estrategias destinadas a visibilizar y considerar las opiniones y necesidades de niños y niñas.

Es fundamental relevar la voz de los párvulos, escuchando sus comentarios, opiniones, emociones e informaciones, demostrándoles que sus intereses se toman en cuenta para el desarrollo del proceso educativo.

En segundo lugar, se debe resguardar que cada niño y niña cuente con los cuidados que aseguren su supervivencia y bienestar en las áreas de alimentación y salud.

En cuanto a la alimentación, se espera que los adultos generen las condiciones para que cada niño y niña reciba una alimentación suficiente y de calidad de acuerdo a sus necesidades nutricionales según edad y considerando las necesidades particulares; respetando sus ritmos y preferencias, y considerando a la familia en la toma de decisiones respecto de la alimentación.

Respecto de la salud, se espera que los establecimientos educacionales cuenten con condiciones óptimas de saneamiento en los espacios, así como que desarrollen procesos de higiene personal, respetuosos de niños y niñas. En cuanto a los alimentos, se espera que esta sea ejecutada resguardando estándares de calidad que garanticen una manipulación y preparación pertinentes para la edad y desarrollo de los párvulos.

A lo anterior se añade el desarrollo de acciones tendientes al autocuidado, vida sana y alimentación saludable. Como equipos pedagógicos es importante promover en las familias prácticas que permitan resguardar la asistencia a los controles de salud, y en caso de enfermedad el cumplimiento de los tratamientos médicos.

En tercer lugar, se considera como condición mínima contar con espacios físicos que resguarden la seguridad de niñas y niños, evitando elementos que puedan poner en riesgo la seguridad de los párvulos. Para esto, los materiales y el equipamiento con los que se relacionan niñas y niños en los diferentes espacios educativos, deben considerar las características y necesidades propias de la edad de los párvulos y sus necesidades.

Algunos elementos que resultan relevantes de tener en cuenta son: iluminación, ventilación y temperatura de aulas y baños, altura de enchufes y elementos riesgosos, salidas de emergencia, planes de evacuación, materiales no tóxicos, entre otros, los cuales se encuentran regulados en las normativas establecidas para el reconocimiento oficial y autorización de funcionamiento para establecimiento de Educación Parvularia.

2.1. Algunas orientaciones para promover el Buen Trato

2.1.1. Orientaciones para el nivel institucional para promover el Buen Trato

- Contar con un Proyecto Educativo Institucional (PEI) que represente la identidad de la institución, defina las características del establecimiento; la finalidad educativa expresada en la misión, visión, sellos identitarios, valores sustentados, y articule la planificación curricular adoptado por el establecimiento
- Contar con un Reglamento Interno, exigido por ley, que promueva el Buen Trato, estableciendo distintos protocolos y actividades que ayuden a su consolidación.
- En el contexto de las escuelas, contar con un Encargado de Convivencia, el cual será el principal garante del Reglamento Interno del establecimiento, aplicando lo decidido en el Consejo Escolar y gestionando un plan de implementación, procurando que esta construcción o ajuste sea desarrollada con la comunidad en su conjunto.
- Desarrollar jornadas de capacitación y reflexión técnica para todos los miembros de los equipos de los establecimientos, especialmente para los equipos pedagógicos respecto de Buen Trato en la comunidad educativa, resguardo de derechos, diseño de protocolos, construcción, trabajo con familias, desarrollo emocional, entre los principales temas.
- Establecer, como parte de la planificación anual, jornadas de reflexión sobre la práctica pedagógica para los equipos.
- Implementar estrategias de observación en aula entre colegas, con el objetivo de retroalimentar la práctica respecto de las relaciones y el modo de vincularse con niños y niñas.
- Establecer vínculos con redes comunitarias para promover el Buen Trato, contribuir a que niños y niñas puedan ejercer sus derechos y para accionar los dispositivos necesarios en casos de sospecha de posible situación de vulneración.

2.1.2. Orientaciones para generar relaciones bien tratantes entre el equipo del establecimiento y las familias¹

En una cultura basada en el Buen Trato se promueve el rol educativo de los cuidadores y familia reflexionando con ellos sobre sus saberes y prácticas de crianza. Se espera que los equipos pedagógicos generen alianzas significativas con las familias, apoyándolas en su rol de primera educadora.

Es fundamental que se establezcan líneas de trabajo en común y se potencie el esfuerzo educativo que equipos, familias y adultos significativos realizan en pos del desarrollo integral de niños y niñas. En el trabajo con las familias, resulta fundamental centrarse en las fortalezas y recursos de éstas, de manera de potenciar estos aspectos y no basar las acciones únicamente en las debilidades.

Para cumplir con la tarea descrita, se han identificado las siguientes estrategias:

- Construcción participativa del Proyecto Educativo Institucional (PEI).
- Considerar los procesos de inscripción y matriculas como instancias propias para establecer un primer vínculo con la familia o adultos significativos, detectando necesidades, intereses, creencias fundamentales y estilos de crianza.
- Promover y favorecer la participación activa de la familia en el proceso educativo, estableciendo una comunicación cotidiana, asignando a un miembro del equipo como un referente permanente para así ir, paulatinamente, generando un vínculo de confianza.
- Reglamentos de convivencia basados en el interés superior del niño y elaborados en procesos participativos, orientando el bien común.
- Respetar y considerar las creencias de las familias, disminuyendo las imposiciones unilaterales y aumentando el desarrollo de consensos y acuerdos que reconozcan las particularidades de cada grupo familiar.
- Promover y favorecer pautas de crianza respetuosas y bien tratantes.

¹ Como familia se considera también a adultos significativos que estén a cargo del niño, independiente de si son familiares sanguíneos.

2.1.3. Orientaciones para generar relaciones bien tratantes de los adultos del establecimiento con niños y niñas

Como se ha señalado, los adultos que constituyen los equipos de los establecimientos de Educación Parvularia tienen un importante rol en el desarrollo integral de los párvulos y en la generación de relaciones de Buen Trato.

Los equipos pedagógicos, especialmente, contribuyen al desarrollo socioemocional de niños y niñas, y lo hacen recurriendo a sus experiencias y sistemas personales de creencias, por lo cual es necesario como primer paso hacer consciente esas creencias y reflexionar sobre las prácticas con los párvulos.

Si bien la Educación Parvularia ha avanzado en la naturalización de las relaciones bien tratantes, hoy es fundamental revisar lo hecho hasta el momento. Las formas diversas de familias, la sexualidad en la primera infancia, niños y niñas migrantes, niños y niñas pertenecientes a pueblos originarios, los múltiples estilos de alimentación, las diversas religiones, el desafío de la inclusión de niños y niñas con necesidades educativas especiales, y la certeza de que cada párvulo es un mundo en sí mismo, son realidades que exigen repensar las prácticas desarrolladas y las formas de relacionarse, para así continuar en el camino hacia una Educación Parvularia de calidad.

El contexto social actual, los fenómenos emergentes, los nuevos temas, y los temas no tan nuevos, pero recientemente en posición de ser repensados, interpelan a la Educación Parvularia y le piden reconocer, valorar y construir nuevas formas para incorporar la diversidad en sus prácticas cotidianas.

Para favorecer las relaciones bien tratantes entre los equipos pedagógicos y los párvulos, se sugiere:

- Reconocer que todos los niños y niñas son distintos y singulares; sin embargo, todos y todas tienen los mismos derechos.
- Identificar características de los párvulos, reconociendo aquellos con los que resulta más complejo vincularse. Este ejercicio permite transformar prácticas que generan diferencias en el trato hacia niños y niñas.
- Desarrollar experiencias que promuevan espacios para conocer a cada uno de los párvulos con los que interactúa cotidianamente.
- Generar oportunidades educativas inclusivas rescatando y respetando la diversidad. desde la diversidad.
- Atender las características, intereses y necesidades educativas especiales, los talentos individuales e intereses de todos los niños y niñas.
- Considerar experiencias que respondan oportunamente a los intereses y necesidades de los niños y niñas, siendo pertinentes a su trayectoria y contexto.
- Respetar la expresión de emociones de niños y niñas, generando un ambiente seguro y contenedor. Un espacio en que el adulto cumple el rol de acompañar al párvulo en la regulación de sus emociones.
- Planificar experiencias con los niños y niñas, enfatizando su rol protagónico y de sujeto de derechos.
- Reconocer el error como oportunidad de aprendizaje y crecimiento, por lo tanto, la falta no se castiga, sino que se resignifica.

2.1.4. Orientaciones para generar relaciones bien tratantes entre niños y niñas

En la construcción de ambientes bien tratantes, niños y niñas son protagonistas y eje del Buen Trato en Educación Parvularia. Se espera que todas las experiencias posibiliten el desarrollo progresivo de conductas de empatía, buena convivencia, respeto por el otro y por sí mismos.

En este contexto, se sugieren algunas orientaciones tendientes a promover relaciones bien tratantes, considerando las adaptaciones necesarias en función de las edades y desarrollo de los párvulos:

- Construcción de experiencias de aprendizajes relacionadas con los derechos de niños y niñas.
- Utilizar el juego, reconocido como un derecho en la CDN, como una herramienta para explorar situaciones complejas de la vida cotidiana y representar posibles soluciones basadas en el Buen Trato.
- Desarrollar experiencias de aprendizajes relacionadas con el autoconocimiento y el autocuidado, haciendo énfasis en el desarrollo de la autoconfianza respecto de sus sensaciones y emociones.
- Generar oportunidades de aprendizajes que posibiliten el desarrollo de la empatía con los pares.
- Trabajar en estrategias para la resolución no violenta de conflicto y reconocerlo como una oportunidad para aprender a convivir con otros.
- Diseñar experiencias de aprendizajes que promuevan el respeto y la valoración de la diversidad.

2.2. Detectando redes comunitarias para la promoción del Buen Trato

La promoción, prevención y protección de los derechos de niños y niñas es una tarea de todos como sociedad por lo que el trabajo con la comunidad y la generación de redes resulta fundamental para que desde los establecimientos de Educación Parvularia puedan detectar oportunamente vulneraciones, pero también para prevenirlas logrando ambientes protectores y que impulsen el desarrollo integral de niños y niñas.

En cada comunidad se pueden encontrar distintos actores o redes de apoyo, con las que es posible construir alianzas importantes en beneficio de niños y niñas, constituyéndose posteriormente en un apoyo para los establecimientos. Es importante que la comunidad educativa en su conjunto identifique quiénes son estos actores y genere estrategias para desarrollar un vínculo con ellos.

En cada territorio se encuentran diversos actores importantes, tales como, instituciones, organizaciones sociales o personas claves de la comunidad como, dirigentes de Juntas de Vecinos, de Grupos de Scouts, Centros Culturales u otras organizaciones que también pueden comprometerse con el bienestar de niños y niñas. Estos actores, que muchas veces cuentan con información o vínculos que pueden contribuir al pleno ejercicio de derechos de niños y niñas, facilitando por ejemplo el acceso a programas que se implementan en el barrio o a actividades que se realizan que promueven el desarrollo de los párvulos en ámbitos culturales, recreativos, de salud o de participación, entre otros. Tener estos conocimientos del entorno también permite conocer mejor al niño/a como parte de una comunidad.

A continuación se describen algunas redes territoriales que pueden ser útiles en la promoción del Buen Trato y la prevención de las vulneraciones de derechos de niños y niñas:

- **Oficinas de Protección de Derechos (OPD)**

Se encuentran en gran parte de las comunas del país desarrollando acciones de carácter ambulatorio en el nivel local. Llevan a cabo acciones encaminadas a brindar protección integral a los derechos de niños y niñas, y a contribuir al reconocimiento y respeto de estos.

Las OPD cuentan con equipos psicosociales y al menos un abogado que entre otras cosas atienden a niños y niñas por casos de vulneración de derechos o sospechas de esto, realizan las denuncias cuando corresponden, y solicitan medidas de protección en favor de niños y niñas. Actúan tanto a nivel promocional como proteccional, es decir, realizan talleres de habilidades parentales y acciones de promoción de los derechos de niños y niñas, por lo que constituyen un aliado importante para generar herramientas en la comunidad educativa que permitan la detección temprana y para la sensibilización y difusión entorno a los derechos de los niños/as.

Las OPD coordinan las redes comunales de infancia, instancia en la cual se puede trabajar e intercambiar experiencias con los distintos actores que intervienen con niños y niñas y que trabajan por el bienestar de ellos y ellas; además de obtener orientaciones en las temáticas de su experticia.

- **Chile Crece Contigo**

Es un sistema de protección integral a la infancia que aborda el desarrollo infantil temprano realizando acciones articuladas con la red a nivel local.

Tiene como objetivo principal acompañar, proteger y apoyar integralmente a todos los niños y niñas, desde el nacimiento hasta los cuatro años, y a sus familias. El acompañamiento se inicia en el primer control del embarazo en el sistema de salud público. Este subsistema ofrece prestaciones de carácter universal, es decir para todos los niños y niñas, y otras focalizadas a poblaciones específicas; por medio de las cuales se aborda la multidimensionalidad del desarrollo infantil. Es así como se generan acciones en las áreas de salud, educación, contexto social y contexto familiar.

- Residencias de Protección

Cuando niños y niñas han sufrido vulneraciones graves de derechos y no se cuenta con un adulto responsable que pueda otorgarles protección, un Juez puede ordenar como medida temporal, su ingreso a una residencia de protección mientras un equipo psicosocial identifica un adulto que pueda tener su cuidado o la familia supera la situación que generó la vulneración. El trabajo con la familia puede ser realizado en conjunto con un programa ambulatorios.

Cuando un párvulo ingresa a un establecimiento educacional es importante establecer una comunicación fluida con la residencia que permita dar cuenta de cómo se encuentra el niño o niña, configurándose como un aliado tanto para la residencia como para los adultos que vayan a tener el cuidado personal del párvulo.

El Juez puede solicitar al establecimiento que entregue un informe con respecto a la situación del párvulo. La información aportada será un insumo que se utilizará para la toma de decisiones respecto del niño o niña, por lo que es fundamental el equipo esté atento y registre lo que observa en el niño.

- Municipios

Los Municipios también son un actor importante con los cuales vincularse puesto que conocen los diferentes programas sociales que se desarrollan en la comuna y con los encargados de la implementación de la mayoría de estos. Resulta necesario conocer los programas existentes en la comuna dado que pueden constituir un apoyo para las familias en situaciones de pobreza, de violencia intrafamiliar, cesantía u otras problemáticas psicosociales.

Para mantener un vínculo fluido con el Municipio las familias resultan actores centrales, ellos también son protagonistas del trabajo en red que se genera desde los establecimientos. Niños y niñas también tienen opiniones y conocimientos que aportar a la hora de realizar un mapeo territorial, es importante preguntarles sobre

los actores relevantes de su comunidad y también darles a conocer cuáles son, de manera que ellos también puedan contar con estas redes de apoyo. Constituirse como red y trabajar con las redes locales es algo que involucra a toda la comunidad educativa, no sólo a los equipos de los establecimientos.

3. Orientaciones Generales para la construcción de protocolos frente a posibles situaciones de vulneración

Los establecimientos de Educación Parvularia tienen un rol fundamental como garantes de las condiciones de protección de derechos de los párvulos, entendiendo que, cuando un niño o una niña se enfrenta a una situación de maltrato, requiere contar con el apoyo oportuno de un adulto significativo, con quien se ha vinculado y confiado en el contexto del espacio educativo. Es esencial que, en cada establecimiento, sea sala cuna, jardín infantil, escuela de párvulos o escuela, y más allá de su dependencia, exista un protocolo frente a situaciones de posible situación de vulneración, el que debe activarse de manera oportuna y expedita con el fin último de resguardar el bienestar de niños y niñas, interrumpir la vulneración y evitar su cronificación.

Un protocolo frente a posible situación de vulneración de derechos es el conjunto de acciones necesarias que tienen por objetivo generar condiciones de protección para los párvulos. Su existencia es un elemento que colabora en el desarrollo de relaciones armónicas en la comunidad educativa; vinculándose con el reglamento interno que exige la Ley General de Educación.

En un protocolo de estas características se consideran las acciones mínimas que deben ejecutar tanto sostenedores, directivos y equipos pedagógicos. También se alude a los momentos en que cada una de esas acciones debe desplegarse, así como los actores responsables, el vínculo con las familias, o adultos significativos, y la relación con niños y niñas. Todo protocolo debe basarse en los principios de interés superior del niño, derecho a la vida, supervivencia y desarrollo, no discriminación y derecho a ser escuchado.

Cuando se inicia el proceso de construir un protocolo frente a posible situación de vulneración de derechos es fundamental considerar las siguientes ideas claves:

- El rol de los establecimientos educacionales es actuar oportunamente para proteger al niño o niña, denunciar el hecho y/o realizar la derivación pertinente.
- Los establecimientos educacionales no realizan investigaciones, no definen culpables, ni recopilan evidencia. Para tales funciones existen organismos especializados a los cuales el establecimiento puede acudir, y en el caso particular de estar en conocimiento de una situación que tiene características de delito debe realizar la denuncia, tal como señala el artículo 175 del Código Procesal Penal. Cabe señalar que a la fecha, se está promulgando una nueva ley que tipifica el maltrato relevante y el trato degradante en contra de niños y niñas, razón por la cual, quedará la obligación de denunciar cuando ocurra este nuevo delito.
- No toda vulneración implica un delito. Esto quiere decir que hay vulneraciones que no serán penadas por la ley, pero que sin embargo generan impacto en el bienestar y desarrollo integral de niños y niñas y deben ser interrumpidas.
- Para que el protocolo sea construido considerando los elementos mínimos requeridos y respondiendo a las características particulares de cada establecimiento y su realidad, es importante considerar que tanto quienes lo diseñen como aquellas personas que participen en su aplicación deben contar con herramientas y conocimientos en la temática. Esto considera también a los equipos de aula quienes requieren contar con competencias para la detección, contención y actuación. Es relevante considerar, por lo tanto, inducción y capacitación continua, y atingente, a cada contexto.
- La Educación Parvularia reconoce a las familias como la primera educadora y la principal responsable del cuidado integral de niños y niñas. Los establecimientos tienen el deber de informar a las familias, o adultos significativos, de toda situación de posible vulneración, establecer alianzas con ellas en pos del bienestar de los párvulos, y acompañarlas y apoyarlas en su rol para contribuir al bienestar y desarrollo integral de niños y niñas. Además, es importante que los establecimientos den a conocer los protocolos de acción a las familias, o adultos significativos, y desarrollen

instancias para dar a conocer cuáles son las acciones que éstas deben desarrollar para velar por los derechos los párvulos.

- Ante la posible situación de maltrato, la institución educativa debe dar una respuesta ordenada y contenedora, que atienda siempre al bienestar de niños y niñas. En ese sentido, es necesario establecer un recorrido que oriente la actuación de los docentes, por tanto, un flujograma de acciones necesarias.

A continuación, se presentan los principales elementos que es necesario conocer para construir un protocolo de acción, además de los procesos fundamentales que este debe contener para que efectivamente sea un instrumento útil y orientado a la protección de derechos de niños y niñas.

3.1. Bases para la construcción de protocolos.

3.1.1. Tipologías de vulneración de derechos, ¿qué se considera maltrato?

Para las presentes orientaciones, se entenderá como vulneración o maltrato hacia un niño o una niña como toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual

A continuación, se presenta una enumeración con la caracterización de diversas formas de vulneración. Cabe señalar que, por lo general, cuando se da una situación de maltrato estas no se presentan de manera pura, es decir, por lo general se presentan elementos de múltiples de estas tipologías.

TIPOLOGÍAS DE VULNERACIÓN (Arón y Machuca, 2002; Mineduc, 2011; Mineduc, 2013; ONU, 2011; ONU, 2015)	
Negligencia	<p>Se refiere a aquellas situaciones que se caracterizan por el descuido o no atención de las necesidades físicas y emocionales de niños y niñas, cuando los adultos responsables tienen los conocimientos y medios para satisfacerlas. Se caracteriza por ser un tipo de vulneración por omisión, es decir, porque el párvulo no recibe lo mínimo necesario para su sobrevivencia y bienestar, por ejemplo, falta de alimentación, inasistencia a controles médicos, descuidos en la higiene, incumplimiento de tratamientos médicos, múltiples accidentes por descuido, entre otros</p>
Maltrato Psicológico	<p>Conductas dirigidas a causar temor, intimidar, controlar la conducta. Puede implicar hostigamiento verbal que se observa como insultos, críticas, descalificaciones, amenazas, rechazo implícito o explícito. El hostigamiento basado en la discriminación por raza, religión, sexo, género, entre otros, también se considera maltrato psicológico, así como ser testigo de violencia intrafamiliar.</p>
Abuso Sexual	<p>Las vulneraciones en la esfera de la sexualidad implican cualquier actividad con un niño o una niña en la que se establece una relación de poder sobre el párvulo, y en la que por su nivel de desarrollo no puede dar el consentimiento. Considera tocaciones o besos con connotación sexual; simulación de acto sexual; exhibir o registrar material pornográfico y violación.</p> <p>Cabe señalar que no todas las vulneraciones en el área de la sexualidad son constitutivas de delito. Especial consideración se debe tener cuando la situación se da entre niños y niñas, hecho que no es delito si los involucrados son menores de 14 años, sin embargo, implica de todos modos una vulneración de la sexualidad.</p>

Maltrato Físico	<p>Cualquier acción, no accidental, por parte de los adultos a cargo que provoque daño físico, visible o no, al niño o la niña. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud puede ser leve, moderado o grave.</p> <p>Cabe señalar que no todo maltrato física generará una lesión corporal sin embargo de todos modos constituirá una vulneración que debe ser interrumpida. En el caso de que existan lesiones, situación que determinan los centros de salud, se estará frente a un delito y por lo tanto debe realizarse una denuncia.</p>
------------------------	---

3.1.2. Indicadores de vulneración: ¿cuáles son las señales de alerta?

Cuando existe una vulneración es posible observar indicadores de qué algo podría estar atentando contra el bienestar de niños y niñas. A continuación, se presenta algunos indicadores tanto conductuales, emocionales como físicos asociados a cada tipología de maltrato. Sin embargo, es importante tener en consideración que por lo general los indicadores no se presentan de manera pura.

Los indicadores implican un signo de alerta que se debe tener en cuenta, teniendo claro que cuando se presentan de manera aislada y de forma puntual no determinan necesariamente un indicador específico de maltrato, pero es una alerta de que se requiere de evaluación y de toma acciones oportunas.

INDICADORES POR TIPOLOGÍA DE VULNERACIÓN

(Arón y Machuca, 2002; Mineduc, 2011; Mineduc, 2013; ONU, 2011; ONU, 2015)

Negligencia

Consideraciones: es importante descartar las situaciones de pobreza, desconocimiento o falta de acceso a los servicios sociales básicos, para lo cual el establecimiento debe desarrollar un trabajo vinculante con las redes orientando a las familias en la búsqueda de programas o instituciones con las que puedan mejorar su situación.

No todos los adultos a cargo del cuidado del niño o de la niña tiene una intención de omitir su responsabilidad, por ello es necesario identificar la existencia de varios factores de contexto que generan condiciones de riesgo que impactan en el bienestar de los niños y niñas, por ejemplo, una situación de duelo reciente, depresión post parto, rupturas familiares, entre otras. Estas situaciones son una oportunidad para intervenir tempranamente con aquellos adultos, ofreciendo ayuda y apoyo, como en otros casos derivación vincular a redes para fortalecer sus competencias y atender sus necesidades.

En el caso de la negligencia es posible detectar indicadores en los adultos a cargo: consumo problemático de drogas, asiste al establecimiento en estado ebriedad o bajo la influencia de drogas, retira tardíamente al niño o niña del establecimiento, no demuestran interés por el proceso educativo, no cumplen con los tratamientos médicos indicados, expone a situaciones de riesgo al niño o niña, entre otros.

Área Física: escasa higiene y presenta episodios permanentes con falta de higiene vulnerando su salud, vestimenta inadecuada al estado del tiempo, repetidos accidentes domésticos por la falta de supervisión del adulto a cargo, necesidades médicas no

	<p>atendidas: heridas sin curar o infectadas o ausencia del control y cuidados médicos rutinarios, intoxicación por ingesta de productos tóxicos.</p> <p>Área Conductual y/o emocional: hambre permanente o impulsividad en los horarios de ingesta, ausencias reiteradas sin justificación, cansancio y somnolencia, relatos de falta de cuidados en el hogar, conductas regresivas, conductas destructivas consigo mismo, con otros niños u objetos, relaciones de dependencia o desconfianza, tristeza y ansiedad persistente, apatía, baja autoestima.</p>
<p>Maltrato Psicológico</p>	<p>Consideraciones: en un niño, niña víctima de maltrato psicológico se puede observar un cambio de su estado emocional y comportamental, que no se explica por una causa médica o por situación de estrés, por ejemplo: pérdida o separación de los padres. Cabe señalar, que estos indicadores hablan de dificultades emocionales y no son específicos de maltrato, sino que pueden ser atribuibles a diversas causas.</p> <p>Área Física: trastorno de las funciones relacionadas con la alimentación, sueño y regulación de los esfínteres, autoagresiones, baja en el peso o en la talla, síntomas físicos como vómitos, cefaleas, dolores abdominales, sin ser atribuible a una enfermedad específica.</p> <p>Área Conductual y/o emocional: rechazo a un adulto, presencia conductas regresivas de acuerdo a su edad, pasivo, nada exigente o, por el contrario, es agresivo, muy exigente o rabioso; cambios en la necesidad de atención, requiriendo de mayor atención a los adultos, extrema falta de confianza en sí mismo, se auto descalifica o descalifica a sus pares y adultos, relato agresiones verbales por parte de un adulto, se muestra triste o angustiado.</p>

	<p>En párvulos menores de un año: no fijan la mirada, expresión de mirada perdida, no reaccionan a la voz de los adultos significativos, no responden al abrazo del adulto, no distinguen a su principal cuidador, no interactúa con su medio.</p> <p>A contar del año, el niño o la niña no reconoce ni responde a su nombre, no reconoce cuando llaman a su principal cuidador y no lo busca.</p> <p>A partir de los 2 años no demuestra interés en actividades de juego y no reproduce secuencias de la vida diaria en el juego.</p> <p>Desde los 3 años no realiza juego con otras personas.</p>
<p>Abuso Sexual</p>	<p>Consideraciones: no existen comportamientos ni indicadores específicos que permitan identificar de forma definitiva y clara si un niño o niña ha sido víctima de este tipo de maltrato. Sin embargo, existen señales que permiten generar un nivel de alerta que exige una respuesta oportuna de los adultos que las detectan.</p> <p>El criterio más importante para configurar una sospecha de abuso sexual infantil es el relato parcial o total que es dado por un niño o niña a un tercero, que da cuenta de algún hecho que se configura de connotación sexual.</p> <p>En la etapa de la primera infancia los niños y niñas presentan conductas en el área sexual que son indicativas de un desarrollo normal, tales como la autoestimulación de su zona genital, exhibición de los genitales a otros niños y niñas, juegos de exploración sexual y preguntas sobre asuntos sexuales, entre otros, sin conocimiento sexual precoz asociado a la sexualidad adulta. Es relevante, por tanto, diferenciar una conducta exploratoria que satisface el autoconocimiento y la curiosidad natural de niños y niñas, de una conducta sexual no esperada</p>

para la edad.

Área Física: quejas de dolor, picazón o heridas en la zona genital o anal, dificultades para caminar o sentarse, contusiones, erosiones o sangrado en los genitales externos, irritación en zona genital o anal, hematomas alrededor del ano, dilatación y desgarros anales, ropa interior rasgada, manchada y/o ensangrentada, sangramiento y/o presencia de secreciones al orinar, infecciones urinarias a repetición, signos de enfermedades de transmisión sexual en genitales, ano, boca (herpes, gonorrea, entre otras), pérdida de control de esfínter (cuando ya se ha logrado, el párvulo se orina o defeca), presencia de síntomas físicos repentinos sin explicación médica.

Área Conductual y/o emocional: Cambios bruscos de humor, culpa o vergüenza extrema, aparición de temores repentinos, miedo a estar solo, a alguna persona o género en especial (por lo general adultos), rechazo a alguien en forma repentina, rechazo a las caricias y/o a cualquier tipo contacto físico, conducta de auto estimulación compulsiva y frecuente, actitud erotizada en las relaciones y con objetos no sexuales, involucra a niños y niñas en juegos sexuales no esperados para la edad, conocimiento sexual precoz, utilizando un lenguaje y/o comportamiento que denotan el manejo detallado y específico de conductas sexuales de los adultos, por ejemplo habla excesivamente sobre actos sexuales, imita conductas sexuales adultas, contacto oral con genitales de un compañero, besos en la boca con introducción de lengua, resistencia a desnudarse y bañarse y/o a ser mudado., resistencia a estar con un adulto en particular o en un lugar específico (casa o establecimiento educacional), trastornos del sueño (pesadillas, terrores nocturnos) y/alimentación, aislamiento.

<p>Maltrato físico</p>	<p>Consideraciones: es importante considerar la etapa del desarrollo del párvulo ya que existen lesiones que podrían atribuirse a accidentes de desplazamiento. Puede suceder que no existen lesiones físicas evidentes, pero hay un conocimiento certero de que los padres o cuidadores utilizan castigo corporal, ya sea porque hay un relato del propio niño o niña, o de un tercero o de los propios padres o cuidadores.</p> <p>Área Física: lesiones en la piel como magulladuras o moretones variables en distintas partes del cuerpo (rostro, labios o boca, en zonas extensas de torso, espalda, nalgas o muslos) y en diferentes fases de cicatrización; sin explicación del origen de éstas, aparición repentina de derrames en los ojos, lesiones abdominales, hinchazón del abdomen, dolor localizado, vómitos constantes sin explicación médica de su presencia, rasguños, quemaduras, fracturas, quebraduras, alopecia por arrancamiento del cabello, cortes, heridas o raspaduras, señales de mordeduras humanas, intoxicaciones recurrentes por tóxicos desconocidos o por sobre medicación.</p> <p>Área Conductual y/o emocional: quejas de dolor corporal, relatos de agresiones físicas por parte del niño o niña, alteraciones del sueño o de la alimentación, se altera o afecta cuando otros niños o niñas lloran, demuestra miedo a sus adultos responsables o a volver a su casa, demuestra temor y cauteloso en el contacto físico con adultos, cambios bruscos de conducta (por ejemplo, de introvertido y pasivo se comporta inquieto y agresivo, de conversador y extrovertido se comporta retraído, solitario y silencioso)</p>
-------------------------------	--

3.1.3. Contextos de Vulneración: ¿quién ejerce el maltrato?

Los procedimientos que despliegue un establecimiento serán distintos en función de quien se presuma una situación posible de vulneración. Si bien la premisa fundamental y común a todo tipo de vulneración es que siempre debe relevarse el interés superior del niño y la protección de sus derechos, existen acciones que serán diferentes de acuerdo a la presunción de una situación posible de vulneración que se realice, por ejemplo, un familiar del párvulo o un funcionario del establecimiento. Es posible también, que en función de quien vulnera, se presenten con mayor o menor intensidad determinados indicadores.

A continuación, se describen tres grupos de contextos: intrafamiliar, intra-establecimiento y terceros:

Intrafamiliar: la vulneración es realizada por una persona que sea parte del núcleo familiar del niño o niña. No es necesario que exista vínculo sanguíneo, sino que el párvulo signifique a esa persona como parte de su familia.

Intraestablecimiento: la vulneración es realizada por un agente vinculado al establecimiento educacional: educadoras de párvulos, técnicos en párvulos, asistentes del aseo, directores o asistentes de la educación.

Terceros: la persona que vulnera al niño o niña no es parte del grupo familiar del párvulo ni del establecimiento al que asiste. Entre estas personas se encuentran: vecinos, transportista, apoderados, personal que se vincula con el establecimiento, pero no tiene una relación contractual con este; entre otros.

3.2. Construyendo un protocolo: etapas y procedimientos mínimos

3.2.1. Etapas de procedimiento (detección, acciones mínimas, seguimiento)

a. Detección

Muchas situaciones de vulneración pueden detectarse de forma temprana, de modo que se realicen acciones oportunas para resguardar el bienestar de niños y niñas. Una observación atenta y sensible de los adultos que se vinculan con los párvulos fundamental para realizar esta detección temprana, así podrán leer las señales que niños y niñas develan con su conducta y el modo de relacionarse.

Todos los adultos que conforman los equipos de los establecimientos educacionales son garantes de derechos, por lo tanto, están llamados a informar y activar el protocolo de actuación ante situaciones de posible vulneración. En consideración de lo mencionado, es que una vez que el protocolo haya sido diseñado, este debe ser conocido y comprendido por todos los miembros de los equipos de manera que cuando se produzca la detección puedan actuar de modo eficiente y protector.

Consideraciones Generales en la Detección

- Detectar no implica investigar los hechos, sino sólo activar el protocolo tomando los resguardos necesarios para proteger de forma oportuna al niño o niña.
- Cuando un párvulo realiza una develación no se le debe interrogar ni poner en duda su relato, sino contener y escuchar activamente.
- En la medida de lo posible, y siempre resguardando que el párvulo esté siendo acogido, es deseable transcribir el relato realizado del modo más fiel posible.
- Siempre se debe establecer contacto con la familia para informar; sin embargo, el traslado a un centro asistencial, en caso de ser necesario, no está supeditado a este contacto.
- Recoger información sobre el niño y niña, especialmente respecto de los adultos protectores disponibles y a la vez cuales son las

redes de apoyo.

- El adulto que detecta, o a quien el niño o niña le devela alguna situación de posible vulneración de derechos, debe manejar la información con reserva, entregándola sólo a quien se haya definido en el protocolo.
- Se espera que el adulto que detecta y/o recibe el relato otorgue el primer apoyo al niño o niña, lo que consiste en creer lo que cuenta, acogerle afectivamente, verbalizándole que se requerirá del apoyo necesario para detener la situación que le afecta.

Orientaciones para acoger a niños y niñas cuando se detecta una posible situación de vulneración de derechos

Negligencia

- Evitar comentarios asociados estereotipos ante situaciones de vulnerabilidad social, por ejemplo, pobreza, tipo de actividad laboral de los cuidadores, acceso a servicios básicos, entre otros. Es necesario diferenciar la pobreza de la negligencia y el abandono. Si un niño o niña carece de los cuidados básicos porque su familia no dispone de las condiciones materiales para proporcionárselos, ello no supone que necesariamente se trate de un caso de abandono o maltrato.
- Mantener una actitud de empatía con el niño o niña.
- No realizar frente a los párvulos comentarios que descalifican a su familia.
- Abordar las situaciones desde las fortalezas con que cuentan las familias y no desde las debilidades.

Maltrato Psicológico

- Empatizar con la vivencia del niño o niña.
- Acoger amorosamente la expresión de las emociones de niños y niñas, y no cuestionarlas. No cuestionar la expresión de conductas, sino que contenerlo y permitir su expresión.
- Generar un espacio acogedor por parte de los adultos que genere confianza al niño o niña sentirse seguro y contenido.
- Acogerlo de manera confiable y respetuosa, no persecutoria ni intrusiva.
- Acoger al niño(a) validando su sufrimiento y su calidad de víctima.
- Ante los casos de Violencia Intrafamiliar acoger a la familia en su problemática con el objeto de proteger al niño o niña.

Abuso Sexual

- Si el niño o niña realiza un relato espontáneo acójalo, escúchelo, haciéndolo sentir seguro y protegido. Es importante recordar no interrogar al párvulo, no interrumpir el relato ni cuestionarlo.
- Ante señales físicas o queja de dolor, NO se debe examinar al niño o niña, sino que accionar el traslado al centro asistencial lo más pronto posible.
- Aclárele al niño o niña que no es culpable o responsable de la situación que lo afecta.
- Resguarde la intimidad del niño o niña en todo momento.
- Manifieste que buscará ayuda con otras personas para poder protegerlo.
- Si el niño lo manifiesta, pregúntele acerca de cómo se siente respecto a lo relatado, NO interrogarlo sobre los hechos, ya que esto no es función del establecimiento educacional, sino que de los organismos policiales y judiciales.
- Evite realizar comentarios o juicios acerca de la familia y/o al presunto agresor.
- Adecúe su postura corporal de modo que pueda homologar su altura con la del niño o niña y disponga actitud de atención y escucha, con el fin de validarlo/a en su sentir.

Maltrato Físico

- Sea especialmente cuidadoso al tocarlo, pues este niño o niña ha aprendido que el contacto físico puede producir daño.
- Ante señales físicas o queja de dolor, NO se debe examinar al niño o niña, sino que accionar el traslado al centro asistencial lo más pronto posible.
- No haga preguntas, ni de opiniones que puedan culpabilizar o responsabilizar al niño o niña del maltrato.

b. Actuación

En esta fase se implementan todas las acciones necesarias para la interrupción oportuna de la posible vulneración. Se espera que el establecimiento genere condiciones de protección, desplegando los procesos necesarios para esto.

Es importante considerar, que, ante la sospecha de una vulneración constitutiva de delito, como abuso sexual o maltrato con lesiones, el establecimiento siempre debe velar porque se realice la denuncia dentro de 24 horas. Esta sospecha puede surgir desde el relato de un niño o niña o un tercero que refiera una vulneración de estas características. Este relato es motivo suficiente para activar un procedimiento de denuncia.

Una vez que se ha detectado la sospecha, será necesario desarrollar acciones en función del tipo de vulneración. Es decir, no todas las acciones que se presentan a continuación se ejecutarán en todos los casos.

- **Existencia de lesiones o quejas de dolor:** en el caso de existir lesiones o queja de dolor persistente que pudieran estar asociadas a una vulneración, el párvulo será trasladado al centro de salud más cercano de manera inmediata. Es fundamental informar al apoderado de esta acción, sin embargo, informar al apoderado no es condición para el traslado. La persona que acompañe al niño o niña al centro de salud, idealmente, debe ser significativa para el párvulo para que así se genere un ambiente contenedor y cariñoso.

En el caso de que el centro de salud constate lesiones atribuibles a un hecho constitutivo de delito, se debe realizar la denuncia. Esta puede ser efectuada desde el centro de salud, desde la familia o por medio del representante del establecimiento para lo cual es necesario contar con el certificado médico que dé cuenta del carácter de la lesión.

En el caso que la revisión médica no determine lesiones constitutivas de delito, pero persiste la sospecha de vulneración, se sugiere contactar a las redes disponibles en el territorio para contar con apoyo y orientación de especialistas.

- **Ausencia de lesiones o queja de dolor:**

En el caso de que la sospecha esté vinculada a un posible delito, por ejemplo, abusos sexuales, maltrato físico grave, el establecimiento debe promover que la familia, o adulto significativo, realice la denuncia correspondiente, acompañándola en el proceso. En caso que la familia no quiera realizar la denuncia el establecimiento debe hacerlo.

Cuando la vulneración que se sospecha no tiene características de delito, será fundamental realizar una entrevista con el adulto a cargo. En esta entrevista se informará lo detectado y se generarán estrategias en conjunto para resguardar el bienestar de niños y niñas. Se sugiere registrar el contenido de la entrevista y los acuerdos que de esta se concluyan. En estos casos el establecimiento puede realizar derivaciones vinculantes a las redes de apoyo.

- **Comunicación con la familia o adulto significativo:** en todos los tipos de vulneración siempre es necesario mantener el contacto con la familia, o adulto significativo, informando al apoderado de las situaciones que suceden con los niños y niñas, notificándolo de las acciones y procedimientos a seguir.

Cuando el contexto en el cual ocurrió el maltrato es intrafamiliar, es fundamental detectar adultos significativos que puedan proteger al niño o niña. Esto es especialmente importante en el caso que se sospeche que la persona que vulnera al párvulo es el adulto a su cargo.

Se debe intencionar que el contacto con la familia no sea únicamente ocasional, ni sólo para informar. Es decir, se espera que se establezca comunicación constante durante todo el proceso de actuación y luego durante el seguimiento. Se sugiere establecer entrevistas periódicamente, para acompañar y orientar a las familias, en el caso de ser necesario.

Cuando es posible hipotetizar que el contexto sea intraestablecimiento, se debe informar a la familia, o adulto significativo, de lo sucedido y de las medidas que se tomarán de acuerdo al procedimiento establecido en el reglamento o Manual de Convivencia y especialmente aquellas medidas protectoras que se aplicarán para salvaguardar el bienestar de niños y niñas.

Cuando la sospecha vulneración es atribuible a un tercero, se le debe informar a la familia y sugerir que evite el contacto del párvulo con el supuesto agresor o agresora. En estas situaciones se estimula que la familia sea quien se contacte con las redes y haga la denuncia de ser necesario, sin embargo, si no lo hace es el establecimiento quien debe proceder.

- **Derivación a Redes:** hoy existen redes a las que es posible acudir para solicitar apoyo y orientación. Estas redes, principalmente del nivel comunal, pueden ser contactadas directamente por los establecimientos tanto para solicitar orientación sobre cómo y qué hacer en determinadas ocasiones, como para solicitar ayuda directa para el niño, niña o su familia.

Es relevante facilitar a los organismos competentes toda información que pueda ser de utilidad en bien del niño o la niña y sus cuidadores. Los establecimientos desde sus encargados deben mantenerse informada mediante los organismos administrativos o judiciales acerca del desarrollo del procedimiento que se siga.

- **Judicialización:** si bien no toda vulneración de derechos constituye un delito, y el establecimiento no es el encargado de realizar dicha definición, es fundamental que cuando exista la sospecha de que la vulneración podría constituir un delito, sea el Director o Directora quién se responsabiliza de velar por este proceso. el establecimiento realice una denuncia ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o directamente en el

Ministerio Público más cercano, considerando siempre que la familia es la primera protectora de niños y niñas.

Realizar la denuncia significa que se pone en conocimiento de las autoridades correspondientes un hecho que puede constituir un delito o grave vulneración de derechos. Si sus características hacen presumir un delito (lesiones, abuso sexual) el Ministerio Público investigará, promoviendo acciones para determinar el hecho, sus circunstancias y el supuesto agresor o agresora.

En relación a lo anterior, si el hecho no es constitutivo de delito, los antecedentes los conocerá el Tribunal de Familia, o el Juzgado de Letras con competencia en familia o el Centro de Medidas Cautelares, que evaluará la adopción de medidas adecuadas de protección para el niño o niña.

Es importante señalar que la solicitud de una medida de protección y la realización de una denuncia no son excluyentes, por lo tanto, es posible tomar las dos acciones de forma simultánea.

c. Seguimiento

La finalidad del seguimiento es garantizar que las acciones de protección se estén efectivamente realizando y que el niño o niña está en situación de bienestar. A continuación, se describen algunas acciones que el establecimiento puede realizar:

- **Registro de asistencia y permanencia en el establecimiento:** es importante realizar este seguimiento ya que, por una parte, implica resguardar el derecho a la educación de todos los niños y niñas, y por otra, le permite al establecimiento saber en qué condiciones está el párvulo y tomar las medidas de resguardo de derechos, en el caso de ser necesario. Además, si el niño o niña asiste al establecimiento, el registro facilita el contacto sistemático con la familia, a adulto significativo, y conocer tanto como está el párvulo, así como informarse de los procesos que se estén realizando. Se sugiere: desarrollar estrategias que favorezcan la permanencia del niño o niña al establecimiento,

generando ajustes razonables; relevando con las familias la importancia de la asistencia al para el desarrollo integral de los párvulos e, informar oportunamente a Tribunales, o a las instancias pertinentes, de inasistencias sin justificación.

- **Registro de bitácora:** además de registrar la asistencia y permanencia es necesario registrar accidentes, alteraciones en la alimentación o del sueño, relatos, estado de salud, cambios conductuales, entre otros. Este registro permitirá contar con información relevante y contingente para así realizar acciones de protección oportunas.
- **Coordinación con redes:** mantener contacto permanente con las redes a las que se ha derivado al niño o niña posibilita conocer el estado del proceso y recibir orientaciones para acompañar al niño, niña o su familia. A esto se añade que el establecimiento cuenta con información sobre los párvulos que para las redes que están interviniendo puede ser muy útil en la intervención.
- **Acompañamiento a la Familia:** se sugiere seguir en contacto con la familia para revisar acuerdos, conocer cómo está el párvulo en el hogar, actualizar estado de procesos legales en caso de existir, apoyar u orientar.

3.2.1. Definición de roles

Para que un protocolo cumpla con su función de orientar la acción, es necesario conocer quiénes son los actores involucrados en él y que responsabilidades les competen. Esto permite tener respuestas oportunas y optimizar el tiempo frente a situaciones que usualmente generan estrés en la comunidad educativa.

Cuando se define la estructura del protocolo y los responsables de cada acción, se debe procurar que todo el equipo conozca los pasos a seguir y el rol que a cada uno le compete.

Cada vez que se aplique el protocolo, se sugiere que éste sea evaluado, así también su aplicación. Es decir, se debe conocer cómo se aplicó y si lo señalado en el protocolo es realmente pertinente o debe ser modificado.

Director o Directora del establecimiento

- El Director o Directora del establecimiento es el primer llamado a ejercer la denuncia obligatoria establecida en el art. 175 del Código Procesal Penal.
- Tiene responsabilidades legales indeclinables frente a la denuncia y/o derivación de casos a instituciones pertinentes.
- Recepcionar denuncias, como superior jerárquico del establecimiento educacional, activando los protocolos de actuación frente a vulneraciones de derechos.
- Conducir, como último responsable, las acciones en los casos de vulneración del establecimiento.
- Adherirse a las normas de convivencia establecidas en un reglamento interno.
- Establecer medidas correctivas, disciplinarias y pedagógicas frente a responsabilidades de la demás comunidad educativa, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Interno del Establecimiento Educacional.
- Elaborar un Reglamento Interno, el cual contenga las normas de convivencia y las sanciones a la vulneración de las mismas.
- Generar las condiciones operativas para instalar los protocolos. Gestión de capacitaciones asociadas a las temáticas de protección de derechos con docentes, técnicos en Educación Parvularia, apoderados y todos los miembros de la comunidad educativa.

Encargado de Convivencia

- Activar el protocolo de actuación frente a vulneración de derechos.
- Dar aviso al Director, Representante Legal o Sostenedor respecto al hecho que provocó la vulneración de derechos.
- Acoger al niño o niña, la familia y establecer pautas para intervenir

Educadora de Párvulo o Técnico de Educación Parvularia.

- Implementar experiencias de aprendizaje que tengan por objetivo promover el autocuidado, autoconocimiento, y la educación en sexualidad, afectividad y género.
- Relacionarse directamente con la familia de los párvulos, estableciendo vínculos de confianza y cercanía. Ofrecer a las familias espacios de orientación y participación, tales como talleres y reuniones de apoderados.
- Acoger, contener y escuchar activamente a los niños, niñas y sus familias.
- Estar atento y realizar registro de cambios o elementos que llamen la atención en la conducta de niños y niñas.
- Informar sobre sospechas de vulneración a su superior jerárquico.
- Resguardar la información respecto de la vulneración de derechos del niño o niña, con el objetivo de proteger su privacidad. Esto no quiere decir que no informe, sino que lo haga a quién corresponde y de manera oportuna. Registrar en bitácora el seguimiento en aula.

Asistentes de la Educación

- Tienen un rol de apoyo a la labor pedagógica en aula, y especialmente fuera de ella, por ello en caso de recepcionar alguna información o antecedentes de posible vulneración de derechos informar inmediatamente a directora o responsable de establecimiento.
- Mantener la reserva de la información.

Referencias

- Barudy J. y Dantagnan, M. (2009). El Poder de los Buenos Trats: Bases biológicas, psicológicas y sociales. En J. Barudy, *Los buenos tratos a la infancia* (págs. 23-42). Santiago: gedisa.
- Barudy, J. y. (2009). *Los buenos tratos a la infancia*. Barcelona: gedisa.
- Chile Crece Contigo. (2010). *Crece Contigo*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de <http://www.crececontigo.gob.cl/2010/novedades/guia-para-la-promocion-del-desarrollo-infantil-en-la-gestion-local/>
- Dantagnan, M. (2009). Trastornos del apego: elementos diagnósticos y terapéuticos. En M. Barudy J. y Dantagnan, *Los buenos tratos a la infancia* (págs. 173-181). Barcelona: gedisa.
- Ministerio de Educación. (2015). *Política Nacional de Convivencia Escolar*. Santiago: Mineduc.
- Ministerio de Educación. (2016). *Orientaciones para la revision de reglamentos de convivencia escolar*. Sanhtiago: MINEDUC.
- Fundación Leon Bloy. (Julio de 2008). *SENAME*. Recuperado el 1 de Octubre de 2016
- Iberoamericana, C. J. (2002). *Reglas de Brasilia : Carta de Derechos de los derechos de las personas en el espacio judicial iberoamericano*. Cancun .
- Infancia, C. N. (2015). *Politica Nacional de Niñez y Adolescencia*. Santiago: SEGPRES.
- Fundación INTEGRA. (2013). *Politica de Bienestar y Protagonismo Infantil*. Santiago : Integra.
- Junta Nacional de Jardines Infantiles. (2009). *Política de Buen Trato hacia niños y niñas* . Santiago: Junji.
- Ministerio de Salud. (2013). Consecuencias del Maltrato Infantil. En M. d. UNICEF, *Guia Clinica, deteccìon y primera respuesta a niños y niñas y adolscentes victimas de maltrato por parte de sus familias y/o cuidadores* (págs. 19-25). Santiago : Minsal Unicef.
- Ministerio de Salud. (2013). Factores protectores y de riesgo de maltrato infantil. En MINSAL, *Guia Clinica: deteccìon y primera respuesta a niños y niñsa víctimas de maltrato pr parte de familiares y/o cuidadores* (págs. 15-19). Santiago: Minsal.
- Organización Mundial de la Salud. (2009). *Prevención del Maltrato Infantil: Què Hacer y como obtener evidencias*. Ginebra: OMS.
- ONU. (1990). *Convencion de los Derechos del Niño*. Santiago: UNICEF.
- ONU. (2006). *Observacion General N°7*. Ginebra: UNICEF.
- Pinheiro, P. S. (2006). La violencia contra los niños y niñas . En P. S. Pinheiro, *Informe Mundial sobre la violencia contra los niños y niñas* (págs. 61-68). Ginebra: UNICEF.

PUC, F. (2002). Programa de la Educación para la No violencia. En A. M. Ana María Arón, *Maltrato a las Niñas y Niños* (págs. 3-14). Santiago: Quebecor.

Santelices, M. P. (2011). *Capacidad del adulto para tratar al niño(a) como un individuo con mente*. Santiago: PUC.

Servicio Nacional de Menores (SENAME). (2016). *SENAME*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2016, de http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p11_16-05-2016/Bases%20y%20Orientaciones%20T%C3%A9cnicas%20OPD.pdf

UNICEF. (2014). *4to Estudio de Maltrato Infantil en Chile*. Santiago: UNICEF.