PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES CON LA PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

DEFENSORÍA
DE LA NIÑEZ

ÍNDICE

I. Introducción 3
II. Fundamentos 4
III. Flujograma 16
IV. Anexos 19

Forma de citar:
Defensoría de la Niñez. 2025. Protocolo de actuación para el desarrollo de actividades con la participación de niños, niñas y adolescentes

Esta publicación es de uso público y sus contenidos pueden ser reproducidos total o parcialmente con la correspondiente cita.

Copyright © todos los derechos reservados Defensoría de la Niñez.

Primera versión de mayo 2025.

I. Introducción

El presente documento tiene por objetivo brindar un marco de acción para el abordaje de dos aspectos fundamentales en el desarrollo de actividades institucionales con la participación de niños, niñas y adolescentes: (i) **el resguardo de criterios y condiciones mínimas que favorezcan una participación efectiva de la niñez y adolescencia, y, (ii) cuando, en este contexto, las y los profesionales se enfrentan a una situación de develación, relato o denuncia de una posible vulneración de derechos.**

Para ello, en un primer capítulo, se abordan los principales fundamentos en torno a la participación de niños, niñas y adolescentes como principio y derecho inherente de este grupo etario para, posteriormente, dar cuenta del flujo de acción que guiará las acciones a seguir por funcionarios y funcionarias de la Defensoría de la Niñez y sus Sedes Regionales frente a relatos de posibles vulneraciones de derechos, que se manifiesten en el contexto de actividades para la promoción, difusión y educación en derechos humanos de la niñez y adolescencia. Cabe destacar que, para el desarrollo de este protocolo, se realizó una revisión exhaustiva de los diversos protocolos existentes a nivel institucional, tales como:

- ✓ Protocolo de atención de niños, niñas y adolescentes
- ✓ Protocolo de actuación ante develaciones o relatos de vulneración de derechos del Consejo Consultivo
- ✓ Modalidades de Observación Situacional

Así como también documentos técnicos emanados desde la propia Unidad de Promoción y Difusión de Derechos como la *"Guía para promover los derechos de la niñez y la adolescencia en la función pública"*, esto, con la finalidad de establecer coherencia entre lo señalado en el presente protocolo y los lineamientos institucionales vigentes.

El documento, además, propone una práctica y enfoques que resguardan los principios rectores y criterios asegurando que cada uno de los derechos de niños, niñas y adolescentes logren ser parte esencial de una mirada y una metodología que les posicione como sujetos de derechos y actores políticos a quienes reconocemos agencia, promoviendo, desde su autonomía progresiva: su interés superior, la protección y resguardo a su dignidad y su derecho a ser oído y a informarse, entre otros.

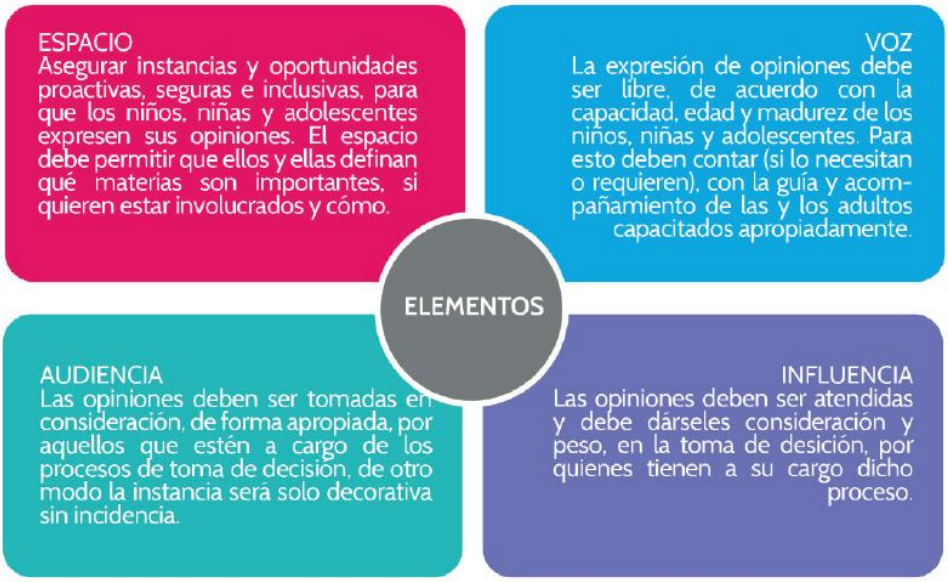
II. Fundamentos

La Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante CDN) establece en su artículo 12 el derecho de niños, niñas y adolescentes que estén en condiciones de formarse su juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten, es decir que tienen consecuencias directas en su calidad de vida, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones, en función de su edad y madurez.

Por su parte, la ley 21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia[1], en su artículo 18 da cuenta del deber de los órganos del Estado de promover oportunidades y mecanismos que incorporen la ciudadanía activa de niños, niñas y adolescentes a fin de que sus opiniones sean escuchadas y consideradas en la formulación de políticas, planes y programas que les involucren, así como en sus respectivos procesos de evaluación.

A su vez, la Defensoría de la Niñez establece la participación como uno de sus pilares institucionales para el periodo 2024-2029, estableciéndose lineamientos estratégicos para el aseguramiento de la participación relevante de niños, niñas y adolescentes en la promoción, protección e investigación en materia de derechos humanos de este grupo social. De este modo, la participación de niños, niñas y adolescentes es un elemento fundamental del quehacer de la Defensoría. En este contexto, es sumamente relevante que las iniciativas llevadas a cabo por la institución contemplen aspectos mínimos para favorecer una participación efectiva e incidente. De acuerdo con lo señalado en la *"Guía para promover los derechos de la niñez y la adolescencia en la función pública"*, al menos deben considerarse los siguientes elementos:

[1] Disponible en https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643



Fuente: Elaboración propia a partir de la adaptación del modelo de Laura Lundy en "Guía para promover los derechos de la niñez y la adolescencia en la función pública".

Es por ello que durante el desarrollo de iniciativas o actividades destinadas a la promoción, difusión y educación en derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, resulta fundamental instalar en el centro de las prácticas profesionales el resguardo de los derechos de niños, niñas y adolescentes, además del adecuado y oportuno abordaje frente a la sospecha, develación o relato de experiencias vulneradoras, siendo necesario establecer de forma clara y precisa las directrices que se deben aplicar en estos casos, considerando aspectos esenciales como el trato respetuoso y la prevención de la victimización secundaria.

En este sentido, es prioritario establecer un marco de acción coherente con los estándares internacionales de derechos humanos, los principios rectores (CDN y Ley 21.430) así como también las orientaciones institucionales, para una correcta y oportuna atención y acompañamiento de niños, niñas y adolescentes, entregando lineamientos, herramientas apropiadas y comprensiones críticas a funcionarios y funcionarias que mantienen una relación directa con la niñez y adolescencia en estas actividades.

1. Actividades destinadas a niños, niñas y adolescentes.

El Comité de Derechos del Niño en su Observación General N° 12[2], insta a los Estados Partes a evitar los enfoques meramente simbólicos que limiten la expresión de las opiniones de los niños o que permitan que se escuche a los niños, pero no que se tengan debidamente en cuenta sus opiniones (CRC/C/GC/12/p.31). En este documento, se establecen una serie de condiciones para el ejercicio del derecho de niños, niñas y adolescentes a ser escuchados, las cuales fueron tomadas e incorporadas por la Defensoría de la Niñez, a partir de los siguientes criterios:

1.1 Criterios de calidad para la participación de niños, niñas y adolescentes[3].

- ✓ *Transparencia e información:* los niños, niñas y adolescentes requieren entender el contexto de su participación, tener confianza y ser informados sobre la naturaleza y el ámbito de su participación; con roles y responsabilidades claramente establecidos y comprendidos y con objetivos que requieren ser expresamente aceptados por los niños, niñas y adolescentes.

- ✓ *Voluntariedad:* todos los niños, niñas y adolescentes que participan lo hacen de manera voluntaria, sin coerción de ningún tipo. Es necesario brindar tiempo para evaluar su participación y pueden retirarse en el momento que lo deseen.

- ✓ *Relevancia:* se abordan asuntos que les involucran o afectan directamente en la vida de los niños, niñas y adolescentes y estos no se sienten presionados en procesos que ellos no consideran pertinentes a sus contextos, favoreciendo el abordaje de temáticas que los propios niños, niñas y adolescentes consideren pertinentes e importantes.

- ✓ *Respeto:* la participación es respetuosa y se acomoda a los compromisos que los niños, niñas y adolescentes puedan sostener, tomando en consideración características locales, prácticas culturales, situaciones de discapacidad y nivel socioeconómico. Esto incluye tener el respaldo de adultos claves en la

[2] Disponible en https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2019/03/OG12.pdf
[3] Extraído de "Guía para la promover los derechos de la niñez y adolescencia en la función pública", Defensoría de la Niñez, 2023.

vida de niños, niñas y adolescentes, con el fin de apoyar ampliamente su participación.

- ✓ *Amigable:* las formas de trabajo son desarrolladas en conjunto con los niños, niñas y adolescentes y apuntan a construir su autoestima de acuerdo con sus diferentes edades, capacidades y habilidades, se cuenta con suficiente tiempo y recursos para hacer posible una participación de calidad, con soportes adecuados, produciendo una participación relajada, confortable y accesible a la niñez y adolescencia. Además, la participación es lúdica y entretenida.

- ✓ *Inclusión:* todos los niños, niñas y adolescentes tienen la misma posibilidad de participar y dar a conocer sus opiniones, sin discriminación alguna basada en etnia, sexo, género, discapacidad, origen, nivel socioeconómico u otra.

- ✓ *Capacitación:* los adultos que participan tienen capacitación adecuada, de manera de favorecer efectivamente la participación de los niños, niñas y adolescentes de manera neutra, sin intencionar sus opiniones o formas de expresión.

- ✓ *Responsabilidad*: existen procedimientos de evaluación sobre el proceso, en que la devolución de resultados se entrega de manera rápida y clara a los niños, niñas y adolescentes.

- ✓ *Seguridad*: se cumple con todas las medidas necesarias para la seguridad y privacidad de niños, niñas y adolescentes, tales como: asentimiento o consentimiento informado, estándares de tratamiento de datos, privacidad e información confidencial. Los niños, niñas y adolescentes tienen acceso a procedimientos reservados para reclamar cualquier actividad que no resguarde sus derechos.

Además, para dar cumplimiento a los criterios antes mencionados y asegurar el alcance de los propósitos establecidos por la o las unidades o sedes convocantes, las actividades con participación de niños, niñas y adolescentes deberán considerar como mínimo el involucramiento de **dos funcionarios y/o funcionarias**[4], en donde uno de estos actúe como facilitador o facilitadora y el segundo se encuentre a

[4] Entendiendo las restricciones presupuestarias, se recomienda priorizar el estándar de participación y realizar las acciones en un territorio donde puedan asistir dos profesionales.

disposición de las necesidades emergentes, como por ejemplo, la contención emocional en caso de develación o relato.

1.2 Enfoque de derechos en la atención de niños, niñas y adolescentes

La Defensoría de la Niñez ha elaborado un decálogo para la atención de niños, niñas y adolescentes por parte de funcionarios públicos, el cual establece lo siguiente[5]:

1) Prepara un lugar adecuado para hablar.
2) Deja tu celular u otra distracción fuera de tu alcance.
3) Acércate y ponte a su altura.
4) Sé concreto/a con el mensaje y explica cada detalle en un lenguaje claro y simple.
5) Destina un tiempo apropiado a cada pregunta.
6) Explícale cómo se va a resguardar toda la información entregada.
7) Da espacios para que él o ella pueda preguntar si le quedan dudas, observaciones o aportes.
8) No juzgues lo que te está contando.
9) Asegúrate de dar un cierre adecuado a la conversación.
10) Explicita los medios por los que se pueden volver a contactar.

Si quieres imprimir, descárgalo aquí

1.3 Incorporación de adultos externos a la Defensoría de la Niñez en el desarrollo de la actividad.

1.3.1 *Probidad:* Todo adulto externo a la Defensoría de la Niñez y que preste funciones en el contexto de actividades en terreno destinadas a niños, niñas y adolescentes deberá enviar previamente certificado de antecedentes que acredita que no tiene inhabilidades para el trabajo con niños, niñas y adolescentes, ni condenas por maltrato relevante.

Para solicitar el certificado de inhabilidades, ingresa en este link.

1.3.2 *Acompañamiento:* Durante el desarrollo de actividades en terreno con el apoyo de externos a la Defensoría de la Niñez,

[5] Para profundizar en este aspecto remitirse al documento "Guía para promover los derechos de la niñez en la función pública", Defensoría de la Niñez, 2023.

las y los profesionales de la Unidad o Sede convocante deberán acompañar y resguardar el cumplimiento de los criterios de calidad de establecidos en este protocolo en el contexto de la participación de niños, niñas y adolescentes.

1.4 Criterios éticos para el trabajo con niños, niñas y adolescentes.

Finalmente, y de modo complementario a los criterios de calidad mencionados anteriormente, en toda instancia que contemple la participación de niños, niñas y adolescentes se deberán tener en cuenta los siguientes criterios éticos:

a. *Riesgos:* En toda actividad que contemple la participación de niños, niñas y adolescentes tanto en su organización como en su desarrollo es preciso identificar y erradicar posibles riesgos para este grupo etario. La no existencia de riesgos durante la instancia deberá ser comunicada y transparentada al grupo objetivo.

b. *Beneficios:* En toda actividad que involucre la participación de niños, niñas y adolescentes la Unidad o Sede convocante debe identificar los potenciales beneficios para este grupo etario a partir de su participación en la instancia desarrollada por la Defensoría de la Niñez. Al igual que los riesgos, estos deben ser comunicados al grupo de niños, niñas y adolescentes que formarán parte de la actividad.

c. *Confidencialidad*: Todas las opiniones de niños, niñas y adolescentes deben ser tratadas con estricta reserva, manteniendo sus nombres en el anonimato, toda vez que no se exprese lo contrario en el asentimiento. Así mismo, tanto la información como imágenes que se extraigan del desarrollo de la actividad deberán ser utilizadas sólo para estos fines y posteriormente no podrán ser sacadas de contexto.

d. *Devolución*: como parte de un proceso que favorece la participación incidente de niños, niñas y adolescentes y su involucramiento en los asuntos que les afectan, las actividades que cuenten con la participación de este grupo etario, tanto en su diseño como en su implementación, deberán considerar la devolución de los resultados a los y las participantes. Para ello, es importante comunicar de una forma simple y clara, y que puede concretarse mediante estrategias que promuevan la innovación, como, por ejemplo: el desarrollo de un seminario destinado y con la participación de niños, niñas y

adolescentes, a través de un taller, una nueva reunión, un conversatorio, etc.

2. Actuación frente a la identificación de posibles vulneraciones de derechos

Las actividades de promoción, difusión y educación en derechos humanos de la niñez y adolescencia realizadas con la participación activa de niños, niñas y adolescentes, son una oportunidad para debatir y reflexionar críticamente. Estos escenarios pueden favorecer la identificación de posibles vulneraciones de derechos, las que pueden o no ser constitutivas de delito, toda vez que niños, niñas y adolescentes refuerzan su conocimiento respecto a los derechos inherentes a este grupo etario, impulsando el empoderamiento en relación a los mismos. Es por ello que, resulta fundamente tomar los resguardos necesarios para enfrentar estos contextos, especialmente frente a la develación o relato de una vulneración de derechos.

2.1. Definición y tipos de vulneraciones de derechos.

2.1.1 ¿Qué es una vulneración de derechos?

Cualquier transgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual puede ser constitutiva de delito o no, y que puede traer consecuencias negativas a nivel físico y/o emocional para la víctima. Incluye todos los tipos de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder. La exposición a la violencia de pareja también se incluye a veces entre las formas de maltrato infantil (Organización Mundial de la Salud, 2022).

En este sentido, las posibles vulneraciones de derechos que surjan de una develación o relato por parte de un niño, niña o adolescente durante el desarrollo de una actividad liderada por la Defensoría de la Niñez, pueden ser o no constitutivas de delito. En el primer caso, las y los funcionarios tienen la obligación de efectuar la denuncia de acuerdo a lo establecido en el Código Penal. En el segundo caso, aún cuando la develación o relato no esté dando cuenta de un delito tipificado en la ley, esta será abordada con la misma relevancia, favoreciendo medidas para la contención socioemocional y la restitución de los derechos vulnerados. Esta determinación será responsabilidad de la Unidad competente a la cual le serán

derivados los casos, es decir, por la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

2.1.2 Tipos de vulneraciones de derechos.

Respecto a aquellas vulneraciones de derechos que se encuentran tipificadas en el Código Penal, por lo que estos casos son abordados por el ámbito penal y que son constitutivas de delito es el Ministerio Público el encargado de la investigación de los hechos y los Tribunales Orales en lo Penal (TOP) los encargados de sancionar. Estas vulneraciones de derechos son las siguientes:

- ✓ Maltrato físico
- ✓ Delitos sexuales: violación, estupro, sodomía, abuso sexual, promoción o facilitación de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, violación con homicidio
- ✓ Trata y tráfico de personas: tráfico de migrantes, promover o facilitar la entrada o salida de personas del país para la prostitución, trata de personas para explotación sexual, trata de personas para trabajos forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o con fines de extracción de órganos
- ✓ Secuestro y sustracción de niños, niñas y adolescentes: secuestros agravados (con homicidio, violación o lesiones), sustracción de menores.
- ✓ Delitos violentos: parricidio, homicidio simple, homicidio calificado, castración, lesiones graves gravísimas, robo con violencia o intimidación con resultado de homicidio, robo con violencia o intimidación con resultado de violación

Respecto a las vulneraciones de derecho que no se encuentran estipuladas como delito en el Código Penal, pero que igualmente requieren de una acción de parte de las y los funcionarios, encontramos[6]:

- ✓ Maltrato psicológico
- ✓ Trabajo infantil
- ✓ Negligencia (descuido necesidades básicas)
- ✓ Problemas en el ámbito educativo
- ✓ Exclusión escolar
- ✓ Bullying
- ✓ Testigo o víctima de violencia intrafamiliar.

[6] Para profundizar respecto a la tipificación de vulneraciones de derechos tipificadas como delito dirigirse a Protocolo de atención de niños, niñas y adolescentes, anexo 1, UPRJ, Defensoría de la Niñez.

2.1.3 Develación y relato.

Con el propósito de estandarizar los criterios de abordaje frente a una develación o relato de posibles vulneraciones de derechos que surge en el contexto de actividades realizadas por las y los funcionarios de la Defensoría de la Niñez y que cuentan con la participación de niños, niñas y adolescentes, teniendo como foco la protección y restitución del o los derechos vulnerados, a continuación, se brindan directrices para su gestión. Cabe destacar que, lo expuesto a continuación recoge las principales definiciones extraídas del *"Protocolo de actuación ante develaciones o relatos de vulneración de derechos"* del Consejo Consultivo de la Defensoría de la Niñez.

El concepto de develación ha sido descrito como "proceso por el cual el abuso sexual (u otras posibles vulneraciones de derechos) es conocido por personas ajenas a la situación abusiva (personas distintas del agresor y la víctima), siendo la primera instancia en que esta situación es descubierta o divulgada. Este proceso tiene dos caras centrales, siendo posible la propia develación por parte del niño o adolescente y, la otra, la detección por parte de adultos." (Capella, 2010). Cuando como adultos recibimos una develación de un posible delito, es porque es la primera vez que un tercero toma conocimiento de la situación. Esto es de suma relevancia, ya que las y los funcionarios/as e la Defensoría de la Niñez, al ser funcionarios públicos, tienen el deber de denunciar los hechos del presunto delito, debiéndose activar los flujos internos de denuncia de la institución.

Si el niño, niña o adolescente nos da a entender que no es la primera vez o que no somos la primera persona en tener conocimiento de los hechos, diremos que nos está entregando un relato de vulneración de derechos, para lo cual se activa un flujo de acciones distintas, pues si bien no es una develación, es importante observar si el niño, niña o adolescente se encuentra protegido y si la causa está judicializada o está en conocimientos de otros adultos[7].

Si es que, en alguna actividad de promoción, difusión y educación de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes desarrollada por la Defensoría de la Niñez surgiera una develación o relato, se deberá actuar de la siguiente manera:

1. Quien es informado, por parte de un niño, niña o adolescente, de una posible vulneración de derechos, debe despejar con el profesional o adulto que acompañe al niño, niña o adolescente, si lo

[7] Extraído desde "Protocolo de actuación ante develaciones o relatos de vulneración de derechos", Consejo Consultivo, Defensoría de la Niñez, 2024.

expresado es una develación o un relato, descartando si lo indicado ha sido abordado por otro/a adulto/a o si se encuentra judicializado.

2. Si no se pudiera despejar se dará por entendido como una develación, y en ese caso, se deberá solicitar al profesional a cargo de los niños, niñas y adolescentes pueda activar su protocolo, efectuando la denuncia ante las autoridades competentes.
    - ✓ Si no existiera protocolo se le instruirá en tal sentido
    - ✓ Si el profesional o adulto, no activara el protocolo o no considera realizar una denuncia, serán los profesionales de la unidad convocante quienes den curso a las medidas respectivas[8]

3. Si la develación o relato involucra a dos o más niños, niñas y adolescentes, las y los facilitadores deberán brindar un espacio para el abordaje y contención grupal, desplegando acciones de escucha y protección hacia las y los participantes a partir de este hecho, confirmando si aún estás dispuestos a dar continuidad a la actividad. Por el contrario, si la develación o relato involucra a un niño, niña o adolescente quien expone los hechos frente al resto del grupo, se le invitará a abordar la situación en un espacio privado, a fin de evitar su sobreexposición y revictimización, asumiendo su abordaje el funcionario/responsable de la contención. En este sentido, será fundamental que el equipo de la Defensoría de la Niñez se guíe en todo momento por el interés superior del niño como criterio y principio esencial para la toma de decisiones.

Asimismo, si la develación o relato ocurre en un contexto grupal dando cuenta de que la situación afecta a dos o más integrantes del grupo, el funcionario y/o funcionaria responsable de derivar el caso deberá incorporar los antecedentes de todos los niños, niñas y adolescentes afectados.

3 Crisis emocional y contención frente a la develación o relato.

Tal como se define en el "*Protocolo de actuación ante develaciones o relatos de vulneración de derechos*" del Consejo Consultivo de la Defensoría de la Niñez, una crisis emocional es un estado temporal de desorganización, confusión emocional y

[8] Art. 63, del código procesal penal.

descontrol que le ocurre a una persona luego de experimentar un evento adverso (o el recuerdo de aquel) y que le provoca diferentes manifestaciones de malestar y tensión (estrés) que le afecta su desempeño cotidiano y le dificulta manejar la situación.

En este sentido, para niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos, instancias de diálogo o entrevistas sobre aquellas vivencias pueden generar una intensificación emocional que desencadene en una crisis, por lo que resulta necesario conocer las mejores formas de realizar contención.

La contención emocional es sostener las emociones de niñas, niños y adolescentes, a través del acompañamiento y ofreciendo espacios para la expresión de los sentimientos y las rutas para solucionar problemas. Además, significa liberar emociones y tramitarlas para que no afecten el cuerpo o las relaciones interpersonales. La clave de la contención es la escucha y orientación, lo que se logra a través de una actitud empática y poniendo atención al mensaje emitido, verbal o corporalmente, por el niño, la niña o adolescente.

Algunas consideraciones transversales a tener en cuenta, ante las primeras señales de alerta, y también de manera general son:

- ✓ Siempre se debe mantener la calma y transmitir, en todo momento, tranquilidad y seguridad al niño, niña o adolescente
- ✓ Siempre se debe usar un lenguaje amigable y fácilmente entendible por el o la niño, niña o adolescente
- ✓ Mantener, en todo momento, una escucha activa y empática y no realizar juicios de valor o recriminaciones
- ✓ Se deben evaluar y jerarquizar las necesidades inmediatas del niño, niña o adolescente, para poder prestarle la ayuda que requiera
- ✓ Se debe procurar nunca dejar solo al niño, niña o adolescente, siempre debe estar acompañado de un adulto responsable.

De este modo, frente a una situación de crisis emocional la o el funcionario responsable de la contención emocional deberá actuar de acuerdo a los siguientes lineamientos (Defensoría de la Niñez, 2024):

- ✓ *Escucha activa:* refiere a la habilidad de prestar atención y escuchar no sólo lo que el niño, niña o adolescente está expresando directa y explícitamente, sino también los sentimientos, ideas y pensamientos subyacentes, por lo que permite reflexionar, comprender y responder asertivamente en el marco

de una comunicación profunda. Requiere de una actitud de apertura, sensibilidad y empatía.

- ✓ *Apoyo, contención y acogida respetuosa:* implica brindarle un soporte afectivo y otorgar calma y facilitar la regulación del niño, niña o adolescente mediante una comunicación verbal y no verbal basada en el buen trato. Para esto es esencial tener una actitud cálida, comprensiva y sensible, estando atento a las señales y necesidades del niño, niña o adolescente.

- ✓ *Buscar un lugar cómodo y tranquilo:* es una medida a utilizar en complemento a todo lo anterior, busca favorecer un ambiente y entorno que contribuya al reducir o eliminar riesgos y factores estresantes y/o amenazantes y al desescalamiento de una situación de desajuste emocional y/o conductual.

- ✓ *Evitar juicios de valor y prejuicios:* se debe omitir cualquier juicio de valor frente a los dichos que el niño, niña o adolescente transmite, porque los comentarios que se realicen pueden afectar directamente su emocionalidad.

- ✓ *No profundizar en detalles*: tampoco se le debe requerir detalles innecesarios o una pormenorización de los hechos, ya que eso solo debe ser realizado posterior a la denuncia, por personal especializado del Ministerio Público o policías. El relato debe ser un acto voluntario y espontáneo, no se debe buscar elementos de prueba.

- ✓ *Prevenir y evitar la revictimización:* es comprensible que frente a la develación o un relato el niño, niña o adolescente pueda generar una crisis emocional o desregulación. Por lo que será esencial priorizar su bienestar inmediato sin que este deba estar condicionado. Debiendo prestar atención y resguardar al niño, niña o adolescente de una posible revictimización. Se debe considerar que, si el adulto que interactúa con el NNA no se cuenta con herramientas necesarias o adecuadas, se limite a solo a recibir el relato o develación espontanea del niño, niña o adolescente, sin que deba indagar en mayores detalles. Tampoco se recomienda entregar mensajes estereotipados o comentarios que juzguen lo expresado. “Asimismo, procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas en la presente ley sean realizadas de forma adaptada al niño, niña o adolescente, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal” (Art. 3, letra d, ley 21.057)

- ✓ *Informar al NNA que se llevarán a cabo acciones para su protección y plazos asociados:* será fundamental una vez terminado su relato o develación informar al niño, niña o adolescente que se realizarán acciones tendientes a protegerle, realizando un encuadre que le permita entender lo que significa, procurando que se sienta seguro. Informando los plazos tentativos y mecanismos. Utilizando un lenguaje sencillo y claro. Considerando las características individuales de cada uno/a de ellos/as, a fin de garantizar su comprensión. Entregando información de contacto de la DDN al niño, niña o adolescente y al adulto que lo acompañe.

III. Flujograma

De este modo, en caso de que un niño, niña o adolescente relata una vulneración de derechos en el contexto de una actividad convocada por la Defensoría de la Niñez, el o la profesional de la unidad o sede convocante y cuyo rol sea brindar contención en estos contextos, deberá guiarse por los siguientes pasos:

Paso 1: Profesional escucha y contiene activamente al niño, niña o adolescente quien le relata o devela una posible vulneración a sus derechos fundamentales.

Si se establece como una develación se deberá solicitar al profesional a cargo de los niños, niñas y adolescentes pueda activar su protocolo aludiendo al deber de denuncia que le corresponde por ley e instándole a efectuarla ante las autoridades competentes. Si no existiera protocolo se le instruirá en tal sentido. Si no se activa un protocolo o no se realiza una denuncia, serán los profesionales de la Defensoría de la Niñez quienes den curso a las medidas respectivas, siendo derivado, en los plazos respectivos.

Paso 2: En un lenguaje simple, claro y cercano se le informa al niño, niña o adolescente los pasos a seguir con foco en la protección y restitución de los derechos vulnerados.

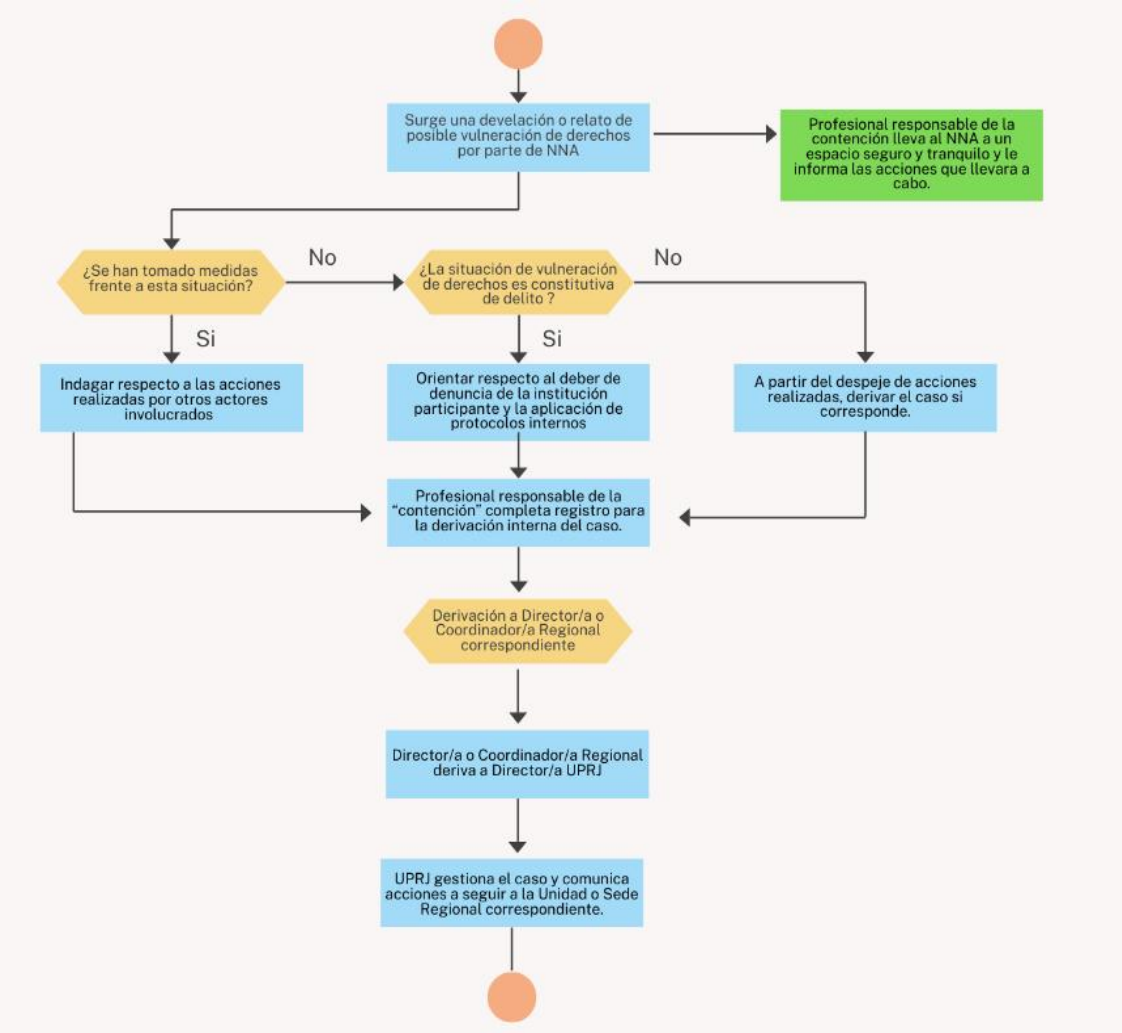
Paso 3: Reproduce por escrito y en el formato dispuesto para ello lo expresado por el/la víctima y envía a Director/a de la Unidad convocante o Coordinador/a Regional de la Sede correspondiente, en un plazo máximo de 24 horas, vía correo electrónico.

Paso 4: Director/a o Coordinador/a Regional de la Unidad o Sede convocante reenvía a Director/a UPRJ en un plazo máximo de 48 horas. Esta unidad será la responsable de gestionar el caso.

Paso 5: La UPRJ comunica al Director/a de Unidad o Coordinador/a de Sede que efectuó la derivación del caso los pasos que se llevarán a cabo respecto al mismo.

Paso 6: El o la profesional de Unidad o Sede convocante que derivó el caso en primera instancia comunica a los y/o las profesionales de la institución u organización contraparte, las gestiones realizadas por la Defensoría de la Niñez.

Flujo de acción frente a posibles vulneraciones de derechos



5. Denuncias

Si el niño, niña o adolescente expresa su intención de "denunciar" un hecho que le involucra o que refiere a otro niño, niña o adolescente o que corresponde a una situación en que la víctima es un adulto, el o la profesional encargada deberá actuar del siguiente modo:

- ✓ *Denuncia involucra al mismo niño, niña o adolescente*: si la situación a la que se alude involucra al mismo niño, niña o adolescente se deberá actuar conforme a lo señalado para una develación o relato.

- ✓ *Denuncia involucra a otro niño, niña o adolescente:* si la denuncia involucra a otro niño, niña o adolescente como víctima de una posible vulneración de derechos se registrará el relato correspondiente e indagará con los adultos de la institución u organización contraparte para contar con mayores antecedentes. En cualquier circunstancia, se derivará el caso de la misma forma que una develación o relato.

- ✓ *Denuncia involucra a un adulto*: si el niño, niña o adolescente manifiesta intención de denunciar una situación cuya víctima es un adulto, como por ejemplo en el contexto de violencia de género o violencia intrafamiliar, el o la profesional tomará registro de su relato y derivará al Director/a de la Unidad o Coordinador/a de la Sede convocante para definir el curso a seguir.

IV. Anexos

Propuesta de asentimientos para la participación de niños, niñas y adolescentes

Puedes descargar la versión imprimible de la propuesta de asentimientos en el siguiente link.

Pauta de chequeo criterios de calidad para la participación de niños, niñas y adolescentes

Dimensión	Indicador	✓	✗
1.Transparencia e Información	1.1. Consentimiento informado es entregado a adultos responsables.		
	1.2. Asentimiento informado es entregado a niños, niñas y adolescentes y se les explica en forma detallada, los objetivos y alcances de su participación en la actividad.		
2.Voluntariedad	2.1. Niños, niñas y adolescentes participan en la actividad de forma voluntaria, previa firma de asentimiento y toma de conocimiento de objetivos y alcances de la actividad.		
3.Relevancia	3.1. La actividad se articula con aspectos relevantes de la vida de niños, niñas y adolescentes.		
	3.2. La actividad contribuye al conocimiento y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes.		
4.Respeto	4.1. Al inicio de la actividad niños, niñas y adolescentes establecen acuerdos que favorecen un clima armónico y respetuoso.		
	4.2. Facilitadores y/o facilitadoras resguardan durante el desarrollo de la actividad el cumplimiento de los acuerdos establecidos por parte de niños, niñas y adolescentes para un clima armónico y respetuoso.		
5.Amigable	5.1. El diseño de la actividad contempla los intereses y características (edades, capacidades y habilidades) de niños, niñas y adolescentes que forman parte del grupo objetivo.		
	5.2. Durante el diseño de la actividad se incorpora la opinión de niños, niñas y adolescentes.		
	5.3. El diseño y organización de la actividad contempla el tiempo suficiente para brindar una experiencia relajada y confortable a los niños, niñas y adolescentes que forman parte del grupo objetivo.		
	5.4. El diseño y organización de la actividad contempla la cobertura de necesidades básicas como la alimentación (colaciones, almuerzo o cena, según corresponda), considerando aspectos como alergias alimentarias u otros estilos de alimentación (vegetarianismo, veganismo, otros)		

	5.6. El diseño y organización de la actividad contempla la cobertura de necesidades básicas como la disponibilidad de servicios higiénicos y salas que facilitan su comodidad.		
	5.7.El diseño de la actividad contempla la aplicación metodologías o acciones de carácter lúdico en concordancia con la edad de los niños, niñas y adolescentes que forman parte del grupo objetivo.		
6.Inclusión	6.1. El diseño y organización de la actividad contempla la participación o representación de la diversidad de niños, niñas y adolescentes que forman parte del grupo objetivo.		
	6.2. Durante el desarrollo de la actividad los facilitadores y/o facilitadoras brindan la misma posibilidad de participación y de compartir sus opiniones a todos los niños, niñas y adolescentes que forman parte del grupo objetivo, sin discriminación alguna.		
	6.3. El espacio físico y materiales dispuestos para el desarrollo de la actividad favorecen la inclusión de niños, niñas y adolescentes con discapacidad.		
7.Capacitación	7.1. Las y los facilitadores cuentan con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para favorecer la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes y, en caso de ser necesario, se les brinda capacitación para el cumplimiento de estos fines.		
8.Responsabilidad	8.1. Niños, niñas y adolescentes evalúan la actividad de la que fueron parte y se les transmiten los resultados obtenidos.		
	8.2. Posterior a la realización de la actividad, el equipo convocante, informa a niños, niñas y adolescentes, de manera clara y sencilla, los resultados obtenidos y/o comparten los productos desarrollados a partir de la instancia.		
9.Seguridad	9.1. En el caso de actividades que requieran del apoyo de personal externo a la DDN, se les solicitará previamente informe de inhabilidades.		
	9.2. En el caso de actividades que requieran del apoyo de personal externo a la DDN, se les capacitará previamente.		
	9.3. La información recabada durante el desarrollo de la actividad es anonimizada, favoreciendo el carácter confidencial de la misma.		
	9.4. Antes de la ejecución de la actividad los facilitadores y/o facilitadoras entregan instrucciones para la actuación y evacuación en caso de emergencias.		

Puedes descargar la versión imprimible de la pauta en el siguiente link.

Ficha de Registro de develación o relato

Antecedentes del/la profesional que reporta			
Nombre:			
Cargo:			
Antecedentes de la actividad			
Nombre de la actividad:			
Fecha de realización:		Grupo objetivo:	
Lugar de realización de la actividad:			
Comuna:		Región:	
Antecedentes del niño, niña o adolescente			
Nombre:			
Edad:		Rut:	
Antecedentes de la develación, relato o denuncia			
A continuación, favor describa el contexto en que se produce la develación, relato o denuncia			
Describa las acciones realizadas con el niño, niña o adolescente a partir de la develación, relato denuncia			
Describa las acciones realizadas por otros adultos, si corresponde			
Mencione el tipo de posible vulneración de derechos detectada.			
Observaciones u otros antecedentes relevantes.			

Puedes descargar la versión imprimible de la ficha de registro en el siguiente link.

DEFENSORÍA
DE LA NIÑEZ

www.defensorianinez.cl

defensorianinez

defensoria_ninez

defensorianinez

defensorianinez

defensoria_ninez

Defensoría de la Ninez de Chile