



## Guía temática

# ¿Qué hacer en caso de vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes?

---

Guía educativa docente para el trabajo en derechos humanos de niños, niñas y adolescentes



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ



# GUÍA EDUCATIVA DOCENTE PARA EL TRABAJO EN DERECHOS HUMANOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

## GUÍA TEMÁTICA ¿QUÉ HACER EN CASO DE VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

---

### Defensora de la Niñez

Patricia Muñoz García

### Elaboración y edición general

Gabriel Marín Figueroa

### Revisión de contenidos

Karen Klenner Barrientos

Pamela Meléndez Madariaga

### Colaboradoras

Daniela Oliva Carrasco

Alejandra Bravo Santibáñez

Romina Novoa Ocares

### Diseño

Madelinne Fonseca Constanzo

Fernanda Vargas Catalán

**Santiago de Chile, marzo 2023.**

ISBN: 978-956-6186-09-0

### Forma de citar:

Defensoría de la Niñez. 2023. Guía educativa docente para el trabajo en derechos humanos de niños, niñas y adolescentes. Guía temática ¿Qué hacer en caso de vulneraciones de derechos 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.**





## ¿Qué hacer en caso de vulneraciones de los derechos de niños, niñas y adolescentes?

Esta Guía es un complemento del documento principal sobre Derecho a la educación, Educación en derechos humanos y Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, y te ayudará a saber qué hacer frente a vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes.

En la actualidad existen importantes deficiencias del Estado de Chile en su rol de garante de la efectivización de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, las que fueron evidenciadas en el **Informe Anual 2021 de la Defensoría de la Niñez**, en el capítulo sobre “Estado de cumplimiento de los derechos de la niñez y la adolescencia: un análisis desde la función pública”.

Durante los últimos años, en un contexto de estallido social, el año 2019, y de crisis sanitaria, desde el año 2020 producto del Covid-19, el Estado se ha visto altamente exigido, **teniendo que responder no solo con la continuidad en la prestación de sus servicios sino que, también, creando nuevas políticas públicas y programas que generen las condiciones necesarias de resguardo y garantía de derechos, en particular con grupos de especial atención, como son los niños, niñas y adolescentes.**

A continuación, se presenta un **listado de preguntas frecuentes cuyas respuestas se han elaborado** desde el marco legal nacional e internacional para la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes y sobre la denuncia que de ellas.

#### ¿Qué hacer en caso de vulneración de derechos?

Como adultos garantes de derechos, debemos conocer los derechos de niños, niñas y adolescentes y, también, reconocer cuándo existe una vulneración de derechos. Por ello, abordaremos:

#### ¿Qué se entiende por vulneración de derechos?

El concepto de “vulneración de derechos” corresponde a cualquier trasgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes, establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, la que puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de cada legislación.

Independientemente de si se trata de un delito o no, cualquier vulneración de derechos es grave, por lo que los Estados deben realizar todas las acciones destinadas a prevenir estos hechos y, cuando aquello no sea posible, debe asegurarse mecanismos de reparación y restitución de derechos, una vez que han sido vulnerados.

#### ¿Cuándo una vulneración es constitutiva de delito?

Para que una conducta sea constitutiva de delito, debe estar tipificada en el Código Penal o en alguna otra ley especial.

Un niño, niña o adolescente puede ser víctima de cualquier delito; maltrato corporal o psicológico, violencia sexual (abuso sexual, grooming, violación, estupro, sodomía, explotación sexual), violencia física o psicológica en el ámbito escolar y/o familiar.

Lo importante es siempre denunciar a la autoridad competente, cuando creas que puede estar cometiendo o se cometió un delito contra un niño, niña y adolescente.

#### Lo que debes saber sobre una denuncia si eres adulto:

- Toda la sociedad tiene rol de garante de los derechos de niñas, niños y adolescentes y, por lo tanto, todas y todos somos defensores de la niñez y adolescencia.
- **Cualquier forma de violencia** contra niños, niñas y adolescentes **puede ser un delito y se debe denunciar.**
- De acuerdo al artículo 175 del Código Procesal Penal, **están obligados a denunciar todos los funcionarios públicos y las personas que trabajan en el ámbito de la salud y la educación, tanto pública como privada.** No realizar la denuncia es constitutivo de un delito, cuya pena es una multa y **la denuncia debe realizarse dentro del plazo de 24 horas desde que se tomó conocimiento del hecho.**
- Las instituciones que reciben las denuncias sobre delitos son Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio Público y Tribunales con competencia Penal.
- Para realizar la denuncia **no necesita ir con el niño, niña o adolescente**, así como tampoco se requiere de la autorización de los padres o apoderados del mismo.

#### Lo que puedes decirle a un niño, niña o adolescente sobre una denuncia:

- Los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas o testigos de un delito, o incluso si tienen sospechas de que pudiera estar cometiendo un delito en su contra o contra otro niño, niña o adolescente **pueden denunciarlo, sin la necesidad de ser acompañados por un adulto**, ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones de Chile, el Ministerio Público o un Tribunal de Familia o penal.
- En casos donde los niños, niñas y adolescentes, por la razón que sea, no pueden o tienen dificultades para acercarse a estas instituciones, **podrán acercarse a cualquier funcionario público, funcionarios de la salud y de la educación, dada la obligación legal que recae en éstos de, tomando conocimiento de circunstancias que podrían constituir delitos, denunciarlos.**
- **Los servicios públicos no pueden**, frente a un requerimiento de un niño, niña o adolescente, dar como respuesta “que no lo pueden atender” o “que para tener una respuesta deben venir con un adulto”.
- Los niños, niñas y adolescentes poseen autonomía progresiva y son sujetos de derechos, por tanto, deben obtener una respuesta de todas y cada una de las organizaciones del Estado, cualquiera sea esta.

### ¿Qué hacer si un niño, niña o adolescente le cuenta a un adulto sobre una vulneración de derechos que le afecta a él/ella o a un tercero?

Cuando es el niño, niña o adolescente quien se acerca a contar una situación, como adultos debemos:

- Procurar **estar en un lugar privado**, sin presencia de terceros. Brindar un clima de confianza.
- **Escuchar lo que cuenta, sin hacer preguntas**, permitiendo que sea el propio niño, niña o adolescente quien cuente lo que quiera y/o pueda relatar de la situación. De esa forma, evitamos generar una mayor afectación y victimización secundaria. Es relevante considerar que, posteriormente, en el caso de los delitos y durante la investigación penal, **el niño, niña y adolescente será entrevistado por profesionales especializados**, para conocer con más detalle esa situación vivida.
- **Agradecer la confianza de contar**. Es un acto de confianza significativo, que muchas veces no es fácil y puede haberles tomado mucho tiempo.
- **Mantener la tranquilidad**, no sobresaltarse ni generar una sobre reacción frente a lo que cuenta.
- **No juzgar ni cuestionar lo que está contando**. Por ejemplo, no decir “no puedo creer lo que me estás diciendo” o “¿estás seguro/a de lo que me estás contando?”.
- **No hacer juicios en contra de ninguna de las personas involucradas en la situación**.
- **No presionar al NNA a contar más o a dar detalles de la situación**, permitir que hable libremente, respetando sus silencios y pausas.
- **Si se trata de un delito sexual, no hacer preguntas que impliquen que el NNA relate el hecho vivido, pues será entrevistado/a por un entrevistador/a certificado, designado por el Ministerio Público en el curso de la investigación, conforme lo establece la ley N° 21.057.**
- **Preguntarle cómo podemos ayudar**, eso le entrega una señal de que fue escuchado/a y comprendido/a.

En términos legales, si los hechos develados son constitutivos de delito, de acuerdo al artículo 173 del Código Procesal Penal, cualquier persona puede realizar la denuncia, ya sea ante el Ministerio Público, las policías y los Tribunales con competencia penal.

Además, si trabajas con niñas, niños y adolescentes, te aconsejamos informarles cómo actuar frente a un caso de vulneración de derechos:

**Cuéntales que, si son niños, niñas o adolescentes y un amigo/a les cuenta sobre una vulneración de derechos, puede hacer lo siguiente:**

- Es importante que **le digas que lo que te ha contado puede ser un delito en su contra y que es necesario buscar ayuda en un adulto/a de confianza**.
- **Asegurarle que puede contar con tu apoyo** para lo que necesite.
- **No difundir** lo que le contaron otros niños, niñas o adolescentes, ya que el relato entregado fue un acto de confianza. Así evitarán que a su compañero/a se le hagan comentarios u otras conductas que puedan afectarlo/a y pueda sentirse seguro/a.

**Lo primero que debes hacer es identificar qué derecho está siendo transgredido, por ejemplo:**

**Si los derechos trasgredidos se relacionan con el área de educación**, deben concurrir a la Superintendencia de Educación, órgano encargado de contribuir al aseguramiento y calidad del ejercicio del derecho de educación parvulario y escolar.

Ingresa a su web [www.supereduc.cl](http://www.supereduc.cl) para mayor información o ingresar un reclamo.

**Si los derechos trasgredidos se relacionan con el área de la salud**, deben concurrir a la Superintendencia de Salud, órgano encargado de proteger y promover los derechos en salud de las personas, en relación a Fonasa, ISAPRES y prestadores.

Ingresa a su web <https://www.supersalud.gob.cl/> para mayor información o ingresar un reclamo.

Si los **derechos trasgredidos se relacionan con el área de familia**, pueden concurrir a los Tribunales de Familia, a la Oficina de Protección de Derechos, la Oficina Local de la Niñez o bien a la Municipalidad de tu comuna.

- Los Tribunales de Familia resuelven asuntos legales en materias de adopción, autorización de salida de NNA del país, autorizaciones judiciales, cuidado personal o tuición de los hijos, visitas, divorcios, filiación o determinación de paternidad o maternidad, maltrato a NNA y violencia intrafamiliar no constitutivo de delito y otras cuestiones derivadas de las relaciones de familia.
- Las Oficinas de Protección de Derechos buscan contribuir a la instalación de Sistemas Locales de Protección de Derechos que permitan prevenir y dar respuesta oportuna a situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.
- Las Oficinas Locales de Niñez (OLN) son las encargadas a nivel territorial de la protección administrativa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en los términos establecidos en el Título III.
- Las Municipalidades, a través de sus Direcciones de Desarrollo Comunitario (DIDECO), buscan mejorar la calidad de vida de los y las vecinas que ahí residen, en el área deportes, seguridad, recreación, ornato y social, en donde se incluyen los programas para la niñez y adolescencia.

Si los **derechos trasgredidos se relacionan con hechos que puedan revestir el carácter de delito**, deben realizar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile o los Tribunales de Justicia.

Si no pueden identificar qué derecho del niño, niña o adolescente está siendo vulnerado o trasgredido, contáctate con la Defensoría de la Niñez:

- A través del formulario disponible en [www.defensorianinez.cl/contactate-con-nosotros](http://www.defensorianinez.cl/contactate-con-nosotros)

Les orientaremos, canalizaremos su consulta a través de alguna de las facultades establecidas por ley, ya sea para la correcta derivación a otro órgano competente o bien para la ejecución de alguna de nuestras facultades.



Con la promulgación de la Ley 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia, en marzo del año 2022, se definen como parte de este sistema a las siguientes instituciones:

#### Ministerio de Desarrollo Social y Familia

- **Función:** velar por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, con el fin de **promover y proteger su ejercicio, de acuerdo con el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia**, y en conformidad con la Constitución Política de la República y las leyes.
- **Fuente legal:** Ley N° 20.530, artículo 1.
- **Página web:** [www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl)
- **Teléfono:** +56 22 675 1400

#### Subsecretaría de la Niñez, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

- **Función:** colaborar con la **administración, coordinación y supervisión de los sistemas o subsistemas de gestión intersectorial**, que tengan por objetivo **procurar la prevención de la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y su protección integral**.
- **Fuente legal:** Ley N° 20.530, artículo 3 bis y 6 bis.
- **Página web:** <https://respetarlaninezesley.cl>

#### Defensoría de los Derechos de la Niñez

- **Función:** difusión, promoción y protección de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes.
- **Fuente legal:** Ley N° 21.067, artículo 2.
- **Página web:** [www.defensorianinez.cl](http://www.defensorianinez.cl)
- **Teléfono:** +56 22 497 9600

#### Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

- **Función:** provisión de oferta de protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos.
- **Fuente legal:** Ley N° 21.302.
- **Página web:** [www.mejorninez.cl](http://www.mejorninez.cl)
- **Teléfono:** +56 22 499 0300

#### Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

- **Función:** administrar y ejecutar las medidas y sanciones contempladas en la Ley N° 20.084, que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal. Esto mediante el desarrollo de **programas que contribuyan a la modificación de la conducta delictiva y la integración social de los jóvenes sujetos de su atención**, y la implementación de políticas de carácter intersectorial en la materia. Con el inicio de funciones del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, comienza el cierre progresivo y definitivo del Servicio Nacional de Menores (SENAME).
- **Fuente legal:** Ley N° 21.527.



Existen, también, otras instituciones públicas que no están detalladas en la Ley N°21.430, pero sí cumplen funciones de promoción y protección de derechos humanos, que son:

#### Oficinas de Protección de Derechos (OPD)

- **Función:** contribuir a la **instalación de Sistemas Locales de Protección de Derechos**, que permitan prevenir y dar respuesta oportuna a situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.
- **Página web:** [www.sename.cl](http://www.sename.cl)  
Al ingresar a esta página web, podrás encontrar un Directorio con direcciones, teléfonos de contacto y redes sociales de todas las OPD del país, de manera que encuentres la más cercana a tu domicilio.

#### Ministerio de Educación

- **Función:** asegurar un sistema educativo inclusivo y de calidad que contribuya a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, normas y regulación, desde la educación parvularia hasta la educación superior.
- **Página web:** [www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)
- **Teléfono:** 600 600 2626

#### Superintendencia de Educación

- **Función:** fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la Superintendencia, así como fiscalizar la legalidad del uso de los recursos de los establecimientos que reciban aporte estatal, con el fin de asegurar una educación de calidad, resguardando derechos, promoviendo el cumplimiento de deberes y garantizando igualdad de oportunidades para todos los niños, niñas y jóvenes de Chile, en establecimientos de educación parvularia, básica y media.
- **Página web:** [www.supereduc.cl](http://www.supereduc.cl)
- **Teléfono:** 600 3600 390

#### Fono Infancia

- **Función:** línea telefónica de **Fundación Integra**, la cual forma parte del **Subsistema de Protección Integral Chile Crece Contigo**. En esta línea, los padres y/o cuidadores pueden llamar por consultas sobre crianza sobre niños. Los niños, niñas y adolescentes también pueden llamar para conversar con algún psicólogo/a.
- **Página web:** [www.fonoinfancia.cl](http://www.fonoinfancia.cl)
- **Teléfono:** 800 200 818

#### Chile Crece Contigo

- **Función:** subsistema de protección a la infancia que se preocupa por el desarrollo de niños y niñas entre los 0 y los 9 años, cuida a las mamás durante el embarazo y acompaña a los padres/cuidadores, entregándoles información y materiales que apoyan el crecimiento de niños y niñas, según sus necesidades.
- **Página web:** [www.crececontigo.gob.cl](http://www.crececontigo.gob.cl)

#### Oficinas Locales de Niñez (OLN)

- **Función:** son las encargadas a nivel territorial de la protección administrativa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en los términos establecidos en el Título III.
- **Página web:** <https://oln.ministeriodesarrollosocial.gob.cl>  
Al ingresar a esta página web, podrás encontrar las distintas localidades en que se ubican las Oficinas, detallándose dirección, coordinador, teléfono y correo, al desplegar el ícono de la localidad de interés.

#### Oficinas Municipales de Niñez/Infancia/Juventud

- **Función:** algunos municipios cuentan con **oficina o programas de niñez**, los cuales son financiados gran parte por ellos. Estas oficinas se encargan de coordinar la oferta existente en infancia en el territorio, junto con difundir los Derechos.
- **Página web:** varía según Institución, por lo que te invitamos a ingresar a la página web de tu Municipalidad, para conocer más.

## Unicef

- **Función:** colabora con los gobiernos y organismos de la sociedad civil para superar los obstáculos impuestos a la niñez por la pobreza, la violencia, la enfermedad y la discriminación, así como cualquier otra situación que impida su normal desarrollo.
- **Página web:** [www.unicef.org/chile](http://www.unicef.org/chile)
- **Teléfono:** 22 422 8800

## Carabineros de Chile

- **Función:** cuenta con un servicio telefónico gratuito de emergencia, creado como una instancia preventiva de orientación y apoyo especialmente dirigida a los niños, niñas y adolescentes que sean víctimas de amenazas o vulneración de sus derechos, acogiendo sus requerimientos, entregándoles orientación y concurriendo a su auxilio, procediendo a la denuncia según corresponda.
- **Página web:** [www.carabineros.cl/secciones/fonosEmergencia](http://www.carabineros.cl/secciones/fonosEmergencia)
- **Teléfono:** 147 (Fono Niños)

## Policía de Investigaciones de Chile (PDI)

- **Función:** la PDI puede realizar de forma inmediata las primeras diligencias frente a delito flagrante, informando vía telefónica al Fiscal de Turno para continuar con las indagatorias. También se puede entregar información anónima de delitos de los que sea testigo.
- **Página web:** [www.pdichile.cl](http://www.pdichile.cl)
- **Teléfono:** 134 (Fono Emergencia)

## Ministerio Público (Fiscalía de Chile)

- **Función:** organismo autónomo cuya función es dirigir la investigación de los delitos, llevar a los imputados a los tribunales, si corresponde, y dar protección a víctimas y testigos.
- **Página web:** [www.fiscaliadechile.cl](http://www.fiscaliadechile.cl)
- **Teléfono:** 600 333 0000

Te invitamos a conocer y divulgar los protocolos de acción en tu comunidad escolar frente a un caso de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.

#TodosSomosDefensores



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

[www.defensorianinez.cl](http://www.defensorianinez.cl)



defensorianinez



defensorianinez



defensorianinez



defensoria\_ninez



Defensoría de la Niñez de Chile