



# DOCUMENTO TÉCNICO

## Protocolo de Recepción y Acogida de Relato Espontáneo de Develaciones o Denuncias de Vulneración de Derechos y/o Delitos

O.N.G. Corporación CAPREIS

Versión (V 03.02.2026)

SISTEMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA NIÑEZ  
ANEXO DOCUMENTO TÉCNICO: Protocolo de Recepción y Acogida de Relato Espontáneo de Develaciones o Denuncias de  
Vulneración de Derechos y/o Delitos  
Versión 03.02.2026

Corporación de Apoyo y Promoción de la Equidad e Inclusión Social: ONG CORPORACIÓN CAPREIS  
Luis Galdames N° 1450. San Felipe - [administracion@capreis.cl](mailto:administracion@capreis.cl) - [www.capreis.cl](http://www.capreis.cl)

**SISTEMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA NIÑEZ**  
**ANEXO DOCUMENTO TÉCNICO: Protocolo de Recepción y Acogida de Relato Espontáneo de Develaciones o Denuncias de**  
**Vulneración de Derechos y/o Delitos**

Versión 03.02.2026

**Corporación de Apoyo y Promoción de la Equidad e Inclusión Social: ONG CORPORACIÓN CAPREIS**  
**Luis Galdames N° 1450. San Felipe - [administracion@capreis.cl](mailto:administracion@capreis.cl) - [www.capreis.cl](http://www.capreis.cl)**

## 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO INSTITUCIONAL

ONG CORPORACIÓN CAPREIS ha suscrito institucionalmente la responsabilidad de asegurar que ninguna de sus operaciones, programas o personas relacionadas cause daño a los niños, niñas y adolescentes (NNA). Este protocolo operacionaliza el principio humanitario de “no causar daño” y se enmarca el Sistema Institucional de Protección de Derechos de la Niñez, específicamente en el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), estableciendo un mecanismo estandarizado, garante y técnico para la recepción de develaciones espontáneas.

Dado que los NNA pueden develar situaciones que les afectan a cualquier colaborador del proyecto, incluidos técnicos, administrativos o terceros ajenos, es imperativo que toda la organización cuente con las competencias para reaccionar evitando la victimización secundaria y activando oportunamente los canales de protección legal e institucional.

## 2. OBJETIVOS Y PROPÓSITOS

- **Objetivo General:**

Establecer lineamientos estandarizados para la recepción, acogida, registro y gestión de relatos espontáneos de NNA sobre hechos eventualmente constitutivos de delitos que afecten su vida, salud, integridad física, psicológica o indemnidad sexual.

- **Propósitos Específicos:**

- Brindar una respuesta protectora, de contención inmediata y restitutiva ante la develación.
- Prevenir la victimización secundaria o retraumatización derivada de intervenciones inadecuadas durante el primer relato.
- Garantizar el levantamiento íntegro de la información para dar cumplimiento estricto a las obligaciones de denuncia en los plazos legales y normativos.

### 3. MARCO LEGAL, NORMATIVO Y ÉTICO

El presente protocolo se fundamenta y da cumplimiento a las siguientes directrices legales y normativas:

- **Ley N° 21.302:** Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y establece las exigencias del Modelo de Prevención de Delitos.
- **Ley N° 20.032:** Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia. Su artículo 14 mandata la obligación de denuncia inmediata de delitos cometidos en contra de NNA.
- **Resolución Exenta N° 1.501/2025 (Servicio de Protección Especializada, 2025):** Fija el procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA atendidos en colaboradores acreditados.
- **Ley N° 21.057 (Entrevista Videograbada):** Referencia especializada que mandata prevenir la victimización secundaria, prohibiendo interrogatorios múltiples y garantizando el resguardo de la prueba testimonial de NNA en delitos graves.
- **Código Penal Chileno:** Respecto a los delitos contra las personas, la libertad y seguridad, y la integridad sexual (Art. 361 y ss., Art. 390 y ss., entre otros).

- **Sistema Institucional de Protección de los Derechos de la Niñez – O.N.G. Corporación CAPREIS:** principio humanitario de “no causar daño”, y que va más allá de diseñar sistemas preventivos de la comisión de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, sino que pretende, en el mediano plazo, contar con sistemas que permitan minimizar el daño que podamos causar de manera inadvertida como resultado de nuestras actividades organizacionales.
- **Reglamento de Orden Higiene y Seguridad de O.N.G. Corporación CAPREIS.**
- **Modelo de Prevención de Delitos – O.N.G. Corporación CAPREIS (Matriz de Riesgo):** Sobre Actividades de Detección y Respuesta.

## 4. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo es de aplicación **obligatoria e inexcusable** para el **Grupo Focal 1** definido en el MPD de ONG CAPREIS:

- Todo colaborador o colaboradora que, a propósito de las operaciones o proyectos, tenga contacto directo o indirecto con algún NNA usuario de los programas.
- Esto incluye (sin ser taxativo): Trabajadores permanentes o temporales, directores, jefaturas técnicas, profesionales, técnicos, personal administrativo y auxiliar, prestadores de servicios, proveedores, alumnos en práctica, voluntarios y miembros del directorio.
- Aplica a cualquier interacción: atenciones directas, entrevistas, visitas domiciliarias, intervenciones en crisis, e interacciones circunstanciales (ej. salas de espera).

## 5. PRINCIPIOS RECTORES Y ESTÁNDAR VICTIMOLÓGICO

1. **Credibilidad Inmediata:** Todo relato de un NNA se presume válido en la instancia de acogida. El rol del receptor no es investigar los hechos.
2. **No Revictimización:** Se prohíbe exponer al NNA a relatos reiterados, interrogatorios, o confrontaciones. Se promueve un trato digno e informado en el trauma.
3. **Contención, Respeto y Calma:** El adulto receptor debe mantener disponibilidad inmediata, transmitir tranquilidad, agradecer la confianza, ofrecer confort y asegurar que se tomarán medidas de protección.
4. **Resguardo de Confidencialidad:** La información se maneja bajo estricta reserva y confidencialidad institucional, compartiéndose exclusivamente con la Dirección, el Responsable de Prevención de Delitos (RPD) y las autoridades mandatadas por ley.
5. **Derecho a participación:** Incluso en medio de una develación de abuso, es posible devolverle al NNA cierto grado de control sobre lo que ocurre, previniendo la sensación de impotencia que genera el trauma. Esto se logra ofreciendo opciones dentro de los márgenes de seguridad.
6. **Autonomía Progresiva:** La autonomía progresiva implica que, a medida que el NNA crece y madura, adquiere mayores capacidades para comprender su entorno y tomar decisiones, lo que permite definir **criterios de acogida diferenciados por edad.**

## 6. CRITERIOS DE ACOGIDA DIFERENCIADOS POR DESARROLLO EVOLUTIVO

Conforme a la exigencia de adaptar los canales a la edad y autonomía progresiva de los NNA. Siempre tener presente que el rango etario del criterio evolutivo es referencial y puede estar interferido por otros aspectos particulares del desarrollo de cada niño, niña o adolescente.

### A. Primera Infancia (0 a 5 años)

- **Características:**

La develación suele manifestarse a través de juegos sexualizados, dibujos, quejas somáticas sin base médica o cambios abruptos de conducta.

- **Criterio de Acogida:**

- Reflejar emociones básicas de manera simple ("veo que estás triste/asustado").
- Evitar preguntas inductivas.
- Brindar contención física **solo si hay consentimiento** explícito del niño/a.
- **Registro descriptivo:** El registro debe enfocarse en la descripción de las conductas, juegos o frases exactas. Anotar literalmente las palabras del niño/a (por inconexas que parezcan) y describir objetivamente el juego o la conducta observada.

## B. Niñez Intermedia (6 a 11 años)

- **Características:**

Relato con mayor estructura verbal, pero susceptible a desorganización traumática (fragmentado debido a la disociación traumática). Alta probabilidad de presentar culpa, disociación y miedos relacionados con "desarmar" su núcleo familiar.

- **Criterio de Acogida:**

- Aliviar explícitamente la carga de culpa ("hiciste lo correcto al contarme, no es tu culpa").
- Utilizar lenguaje concreto adaptado a los términos que el niño/a use para referirse a sí mismo y a su entorno.
- Explicar los pasos a seguir de forma comprensible. Dada su edad, necesitan saber qué pasará a continuación en términos sencillos. "Le contaré a la Directora del centro para que juntas te ayudemos a estar seguro/a".

## C. Adolescencia (12 a 18 años)

- **Características:**

Existe desarrollo de pensamiento abstracto. Frecuente ambivalencia, miedo al estigma, vergüenza, temor a represalias y desconfianza en el mundo adulto. Retracción de develaciones previas es un fenómeno común.

- **Criterio de Acogida (Autonomía Progresiva):**

- Explicitar los límites de la confidencialidad ("es confidencial salvo que tu vida o integridad estén en riesgo"). El/la adolescente debe saber que el profesional no puede guardar el secreto si su vida o integridad están en riesgo. Se debe decir: "Todo lo que hablemos es confidencial, *excepto* si alguien te está haciendo daño, porque mi deber es protegerte".
- Fomentar el empoderamiento y derecho a participación e involucrarles en los siguientes pasos. Consultar: "¿Cómo prefieres que hagamos esto?", "¿Quieres estar presente cuando hablemos con la Dirección?".
- Validar sus emociones y la ambivalencia sin presionar ni juzgar. Es frecuente que a esta edad se retracten del relato por miedo.

## 7. PROCEDIMIENTO EJECUTIVO DE ACTUACIÓN (PASO A PASO)

### Fase 1: Escucha Activa y Contención (Durante la develación)

- **Disponibilidad Absoluta:** Detener toda actividad y brindar atención exclusiva al NNA.
- **Escucha Pasiva (Narrativa Libre):** Permitir el relato fluido sin interrupciones. Utilizar facilitadores neutros ("te escucho", "entiendo") manteniendo contacto visual empático.
- **Cierre Protector:** Agradecer la confianza y comunicar claramente que, para mantenerle seguro/a, se informará a la Dirección del programa para adoptar medidas.

### Fase 2: Registro de la Información

- Inmediatamente tras finalizar la interacción, el colaborador receptor debe registrar el relato.
- **Estándar de Registro:** Debe ser literal (usar comillas para las palabras textuales del NNA), descriptivo en cuanto a la emoción y el lenguaje no verbal, y estrictamente libre de juicios, interpretaciones, diagnósticos o cuestionamientos.

### Fase 3: Notificación Interna y Adopción de Medidas Iniciales

- El receptor informa verbalmente de inmediato y entrega el registro a la **Dirección del Programa**.
- La Dirección, junto a la dupla psicosocial o equipo técnico, evalúa el relato para adoptar medidas internas de resguardo de integridad o contención.

### Fase 4: Activación de Redes, MPD y Denuncia Institucional

- Si los hechos revisten caracteres de delito (ej. abuso sexual, lesiones, maltrato relevante):
  1. **Activación Normativa:** La Dirección del Programa activa inmediatamente la Resolución Exenta N° 1.501 del Servicio de Protección Especializada.
  2. **Medida de Protección Judicial:** Envío de Oficio con antecedentes al Tribunal de Familia correspondiente, informando los hechos y las medidas de resguardo tomadas y solicitar las medidas cautelares que se califican como necesarias.
  3. **Denuncia Penal:** El trabajador/a que tomó conocimiento (o la Dirección) debe realizar la denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros o PDI en el plazo exigido por el art. 14 de la Ley 20.032 (antes de 24 horas).
  4. **Reportabilidad MPD:** Informar al Responsable de Prevención de Delitos (RPD) de ONG CAPREIS para que supervise la gestión del riesgo, genere documentación y, de ser necesario, se activen investigaciones internas u oficios a la Comisión de Ética. Si el denunciado es un colaborador, se debe separar de funciones directas con NNA de inmediato.

## 8. PROHIBICIONES ESTRUCTAS DE ACTUACIÓN

Para evitar la revictimización (Ley 21.057) y proteger al NNA (prevención de delitos de lesiones por malos tratos en intervenciones), **queda estrictamente prohibido** para cualquier colaborador:

1. Realizar interrogatorios o preguntas sugestivas, cerradas o directivas relativas a "cómo, cuándo, quién o por qué".
2. Demostrar alteraciones emocionales, horror o incredulidad frente al relato.
3. Cuestionar al NNA por su tardanza en develar o confrontarle buscando inconsistencias.
4. Contactar, confrontar o informar bajo ninguna circunstancia al presunto agresor/a.
5. Obligar al NNA a repetir el relato a otros miembros del equipo si no lo desea, ni forzarle a escribir o dibujar los hechos.
6. Forzar medidas de contención no consentidas (traspaso de límites corporales).

## 9. PRECISIONES DE ACTUACIÓN DE PERSONAL NO CLÍNICO

### 9.1. FUNDAMENTOS Y CONTEXTO VICTIMOLÓGICO

De acuerdo con el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y el Protocolo Institucional de Recepción y Acogida, el principio fundamental ante una develación espontánea es la Prevención de la Victimización Secundaria (Ley N° 21.057).

El personal que no ejerce roles de intervención clínica directa (secretarías, recepcionistas, auxiliares de aseo, conductores, alumnos en práctica, voluntarios y visitas externas) forma parte del **Grupo Focal 1** del MPD, lo que significa que mantienen interacciones directas, indirectas o circunstanciales con los niños, niñas y adolescentes (NNA).

**¿Por qué un NNA devela a personal no clínico?** En la dinámica del trauma complejo y el abuso (especialmente sexual o intrafamiliar), los agresores suelen amenazar a las víctimas para que no hablen con "las autoridades" (directores, psicólogos o trabajadores sociales).

Por ello, los NNA frecuentemente eligen a figuras que perciben con "menor autoridad formal", más cotidianas o menos amenazantes (como la tía del aseo, el conductor del furgón o la secretaria) para realizar develaciones espontáneas.

Por esta razón, el estándar de actuación de este grupo es crítico para el éxito del modelo protector.

## 9.2. LÍMITES DE ACTUACIÓN: EL "HASTA DÓNDE LLEGAR"

Para todo el personal no profesional y terceros, el alcance de su actuación frente a una develación es estricto y se resume en tres verbos rectores:

- **ESCUCHAR,**
- **CONTENER**
- **DERIVAR.**

### ¿Hasta dónde llegar?:

La responsabilidad inicia y termina en:

- Brindar una escucha activa sin interrupciones, **(ESCUCHAR)**
- Agradecer la confianza del NNA, Mantener la calma, y **(CONTENER)**
- Acompañar físicamente al NNA para entregarlo a un profesional de intervención directa (psicólogo/a, trabajador/a social) o a la Dirección del programa. Posteriormente, deben entregar un registro literal (escrito con las palabras exactas) a la Dirección. **(DERIVAR)**

### Lo que NUNCA deben hacer (Prohibiciones Estrictas):

- Bajo ninguna circunstancia este grupo debe asumir un rol investigativo.
- Queda estrictamente prohibido realizar preguntas (incluso para aclarar), demostrar impacto o asombro, cuestionar al NNA, o intentar aconsejarlo

### 9.3. ACCIONES ESPECÍFICAS Y GUIONES DE RESPUESTA POR ROL

A continuación, se detallan los procedimientos y ejemplos de respuesta adaptados a los distintos roles y contextos en los que interactúa el personal no clínico.

#### 9.3.1. Secretarías, Recepcionistas y Personal Administrativo

- **Contexto de riesgo:** Son la primera cara visible del centro. Los NNA suelen interactuar con ellas en la recepción, las salas de espera, antes o después de una intervención, momentos de alta vulnerabilidad emocional.
- **Acción específica:** Dejar de escribir, contestar el teléfono o mirar la pantalla. Atender visual y emocionalmente al NNA. Al derivar, no deben dejar la recepción sola sin asegurar que el NNA ya está en compañía de un profesional.
- **CASO PRÁCTICO:** Un adolescente de 15 años está en la sala de espera. Se acerca a la secretaria y le dice en voz baja: *"No quiero entrar con el psicólogo, mi papá me dijo que si hablaba de lo que pasó el fin de semana en la casa, me iba a sacar la mugre"*.
- **Guion de Respuesta (Validación y Derivación Segura):**
  - *"Entiendo, y te agradezco mucho que me tengas la confianza para contarme esto. Eres muy valiente. Quiero que sepas que aquí en CAPREIS estás en un lugar seguro y a nosotros nos importa mucho protegerte. Voy a llamar a la Directora [INDICAR NOMBRE] para que venga a acompañarte un momento acá mismo, ¿te parece? Yo me quedo contigo hasta que ella llegue"*.

### 9.3.2. Personal Auxiliar de Aseo, Estafeta, Mantenimiento y Conductores

- **Contexto de riesgo:** Interactúan en espacios "informales" (el patio, pasillos, durante el traslado en vehículo). Los NNA más pequeños suelen buscar consuelo en ellos al sentirlos figuras maternas/paternales no asociadas a la evaluación.
- **Acción específica:** Si están operando maquinaria (p.e. aspiradora) o conduciendo, deben detenerse en un lugar seguro antes de reaccionar. No deben limpiar o seguir trabajando mientras el NNA habla.
- **CASO PRÁCTICO:** Una niña de 6 años se acerca a la auxiliar que le abre la puerta cuando llega al programa y le dice al oído: *"El tío de mi casa juega a tocarme donde hago pipí y me duele"*.
- **Guion de Respuesta (Contención sin preguntas inductivas):**
  - *"Te escucho. Gracias por decirme. Tú sabes que mi trabajo es mantener limpia y ordenada la oficina para que te sientas cómoda, pero como me contaste algo muy importante, te voy a acompañar a ver a la tía [NOMBRE DE LA DIRECTORA O PSICÓLOGA], porque ella sabe exactamente cómo ayudarte para que ya no te duela y estés bien"*. (La auxiliar no hace ninguna pregunta extra, solo contiene y deriva).

### 9.3.3. Alumnos en Práctica y Voluntarios

- **Contexto de riesgo:** Aunque están en formación técnica, no tienen la responsabilidad legal final ni el mandato institucional para activar denuncias formales por sí mismos. Los NNA suelen verlos como "pares mayores" por su juventud, generando rápida alianza.
- **Acción específica:** Tienen el deber ético y administrativo de recibir el relato aplicando los principios de no revictimización (narrativa libre). Sin embargo, su límite llega hasta la contención inicial. Deben informar **inmediatamente** a su supervisor de práctica en el proyecto o a la Dirección del Programa. No pueden tomar decisiones clínicas ni comprometer confidencialidad absoluta.
- **CASO PRÁCTICO:** En un taller recreativo, un NNA de 13 años le dice al alumno en práctica: *"Te cuento un secreto, pero no le digas a nadie... ayer me ofrecieron plata en la calle por mandar fotos sin ropa"*.
- **Guion de Respuesta (Manejo del secreto y encuadre protector):**
  - *"Gracias por confiar en mí. Me importa mucho lo que me estás contando. Como te hemos explicado antes, mi trabajo aquí como estudiante es ayudarte, y por eso mismo, no puedo guardar secretos si alguien te está poniendo en peligro o haciendo daño. Alguien está haciendo algo que no corresponde y mi deber es protegerte. Voy a ir a conversar esto ahora mismo con mi supervisor/a [NOMBRE] (o la DIRECTORA [NOMBRE]) para que activemos las medidas para cuidarte."*

#### 9.3.4. Visitas Externas, Proveedores o Terceros Transitorios

- **Contexto de riesgo:** Personas que están esporádicamente en el centro (ej. un técnico arreglando el internet, un proveedor entregando insumos).

El MPD establece que deben recibir una cartilla de inducción básica al ingresar. Esa cartilla está disponible físicamente en todos los programas, y además en la web <https://capreis.cl/web/mpd/> (Ver anexo11. ANEXO:MATERIAL GRÁFICO PARA ENTREGAR A VISITAS EXTERNAS, PROVEEDORES O TERCEROS TRANSITORIOS)

- **Acción específica: Su intervención es nula.** Solo deben escuchar sin reaccionar negativamente e informar de inmediato al primer adulto responsable (funcionario de CAPREIS) que vean.
- **CASO PRÁCTICO:** Un NNA se acerca a un técnico que repara una ventana y le dice: *"Ayúdeme, mi mamá me pega con un cable"*.
- **Guion de Respuesta (Delegación Inmediata):**
  - *"Hola, Yo vengo a arreglar la ventana, pero las personas que trabajan aquí están para cuidarte. Vamos para que hables con la secretaria que está en la entrada para que te ayude. Ella sabe qué hacer "*.

#### 9.4. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO POST-DEVELACIÓN PARA PERSONAL NO CLÍNICO (EXCLUYE VISITAS EXTERNAS, PROVEEDORES O TERCEROS TRANSITORIOS)

Una vez que el personal no clínico ha contenido y derivado al NNA a la jefatura o profesional pertinente, su participación directa con el NNA termina, pero su **responsabilidad administrativa** requiere un último paso esencial.

Para redactar el registro literal de una develación sin emitir juicios de valor, debe seguir las siguientes pautas que garantizan la objetividad y evitan interpretaciones o diagnósticos

- **Aislamiento y Registro Inmediato:** Apenas termine de derivar y dejar al niño, niña o adolescente (NNA) en un lugar seguro con el profesional pertinente, debe buscar un espacio privado para escribir lo que escuchó de forma inmediata, aprovechando que su memoria está fresca.
- **Uso estricto de la Literalidad:** Es fundamental que se utilicen comillas para anotar exactamente las palabras que usó el NNA. Debe usar comillas y anotar exactamente las palabras del NNA (Ejemplo de redacción correcta: *El niño se acercó y me dijo: "Mi papá me pega fuerte en la cabeza"*). Si se usan expresiones incorrectas o groserías, deben registrarse tal como se dijeron (por ejemplo: la niña me dijo *"mi mamá me enseñó a chupar el pico como una maraca"*)

- **Descripción sin diagnosticar, ni interpretar y sin Juicios:** Al describir la actitud o el estado emocional del NNA, se debe enfocar únicamente en lo que se pudo observar (lenguaje no verbal o reacciones físicas), omitiendo por completo cualquier juicio o conclusión personal sobre su estado psicológico o las razones del hecho. No debe diagnosticar ni interpretar. (Redacción incorrecta: *"El niño está deprimido por abuso"*. Redacción correcta: *"El niño lloraba, temblaba y miraba al suelo mientras me hablaba"*).
- **Entrega Oficial:** El registro escrito se entrega físicamente y de forma confidencial a la Dirección del Programa, quien lo utilizará como antecedente objetivo para activar las gestiones legales y de resguardo para la activación del MPD, la Resolución Exenta N° 1.501 y la posterior denuncia penal.
- **A partir de este punto, la Dirección (o profesional a cargo) del Programa asume la totalidad de las gestiones legales (denuncias y medidas), de resguardo interno y de reportabilidad al Responsable de Prevención de Delitos (RPD) institucional, liberando al personal no clínico de mayor intervención**

## 10. VIGENCIA

Este protocolo tiene vigencia desde su fecha de publicación y es exigible a los trabajadores y trabajadoras de O.N.G. Corporación CAPREIS inmediatamente desde su notificación, la que se realizará a través de correo electrónico con fines laborales.

El estatus de este protocolo es el de instrucción específica y por lo tanto, forma parte de las obligaciones suscritas en los respectivos contratos de trabajo.

Este protocolo deja sin efecto las versiones anteriores del mismo y estará vigente hasta nueva actualización.

## 11.- ANEXO: MATERIAL GRÁFICO PARA ENTREGAR A VISITAS EXTERNAS, PROVEEDORES O TERCEROS TRANSITORIOS

### CARTILLA COLABORADOR OCASIONAL




Este documento le informa de las **RESTRICCIONES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES** al ingresar a esta oficina.



En este programa se atienden niños, niñas y adolescentes, y para nosotros es prioritario asegurar un buen trato, evitando cualquier situación que los pueda poner en riesgo

- Que mantenga una conducta respetuosa con todas las personas que se encuentran en las oficinas.
- Que pueda realizar su trabajo de la mejor manera,
- Que cualquier situación que se le presente la consulte con la dirección del programa o el personal que se le indique



¿Qué  
esperamos de  
Usted??

¿Qué cosas están prohibidas dentro de nuestras oficinas?



- Fumar, consumir alcohol u otro tipo de drogas
- Ingresar bajo los efectos del consumo de alcohol u otras drogas
- Realizar cualquier tipo de conducta que ponga en peligro la seguridad de nuestros usuarios y usuarias. Por ejemplo: está prohibido insultar, gritar, amenazar, agredir física o sexualmente.
- Ingresar a las oficinas de atención sin autorización



Cualquier situación que sea constitutiva de delito en contra de nuestros trabajadores, trabajadoras, niños, niñas, adolescentes o familias que se encuentran en nuestras oficinas será denunciado a las autoridades competentes



**AGRADECEMOS SU TRABAJO, Y LE INVITAMOS A SUMARSE A  
LA TAREA DE CONSTRUIR UN MUNDO QUE PROTEJA A  
NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS, ESE ES EL SUEÑO DE CAPREIS...  
Y EN CAPREIS, ATRAPAMOS SUEÑOS**

## 12.- VALIDACIÓN.

Quien suscribe, **Lissetts Daniela Burgos Vergara**, presidenta del Directorio y Representante legal de ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL (ONG CORPORACIÓN CAPREIS), RUT 65.069.960-2 certifica que el presente documento fue presentado por el Encargado de Prevención de Delitos previa revisión de la Comisión de Ética de la institución, siendo visado y aprobado por el Directorio de la institución en sesión de fecha 27 de febrero de 2026, siendo ésta una copia válida del instrumento denominado: **“SISTEMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA NIÑEZ. ANEXO DOCUMENTO TÉCNICO: : Protocolo de Recepción y Acogida de Relato Espontáneo de Develaciones o Denuncias de Vulneración de Derechos y/o Delitos (V-03-02-2026).**

  
**LISSETTS DANIELA BURGOS VERGARA**

C.I. 15.172.914-2

En representación de:

**ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL  
DE DESARROLLO  
CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN  
DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL  
(ONG CORPORACIÓN CAPREIS)  
RUT 65.069.960-2**

ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE  
DESARROLLO

CORPORACIÓN DE APOYO Y PROMOCIÓN DE LA  
EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL  
O.N.G. CORPORACIÓN CAPREIS

Personalidad Jurídica N° INSC 69.153  
RUT: 65.069.960-2