



PROTOCOLO DE ACCIÓN Y ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

I.- INTRODUCCIÓN.

El maltrato violencia escolar es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños/ as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

El Colegio, en coherencia con nuestro proyecto educativo y las orientaciones entregadas por la resolución N°482 de la Superintendencia de Educación, debe tener presente ante situaciones de violencia escolar o bullying, que los protagonistas son niños y jóvenes en proceso de formación y que todas las estrategias se deben abordar teniendo presente que el agresor como el agredido necesitan de nuestra orientación y acompañamiento. Visualizamos los conflictos como una oportunidad de aprendizaje, de ahí la necesidad de educar en habilidades socioemocionales como la escucha activa, el diálogo, la empatía, el asertividad y la colaboración.

Este Protocolo no contempla las situaciones de conflicto de intereses, indisciplina o situaciones de peleas o desacuerdo entre pares que no tienen la intención planificada de dañar a otra persona. Por ejemplo, los juegos violentos indudablemente deben ser abordados con acciones formativas y pedagógicas, pero no corresponde aplicar para ello este Protocolo de Actuación, sino lo establecido en las normas de convivencia y medidas pedagógicas contenidas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

II.- DEFINICIONES

Convivencia Escolar: La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta. (<http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/10.->



Como-prevenir-y-abordar- la-Violencia-Escolar.pdf)

Maltrato o Violencia Escolar: Es un tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa (<https://www.ayudamineduc.cl/ficha/maltrato-escolar>).

Maltrato físico: se refiere a aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo. En caso de se utilicen armas de cualquier, eso constituye un agravante significativo.

Maltrato psicológico o emocional: se refiere al uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en el baño o en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o bullying.

Acoso Escolar (o Bullying): El artículo 16 B de La Ley General de educación la define como toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.

El hostigamiento presenta diversos matices, desde los más visibles como golpes, insultos o descalificaciones, hasta los más velados, como aislamiento, discriminación permanente o rumores. Este es un fenómeno complejo, que provoca un daño profundo y gran sufrimiento en quien lo experimenta.

Las características centrales del hostigamiento o bullying que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia son:

- Se produce entre pares
- Abuso de poder
- Agresión u hostigamiento intencionado
- Reiteración y permanencia en el tiempo.



Ciberacoso: es un tipo especial de acoso escolar por medios tecnológicos. Consiste en el envío o publicación de textos o imágenes dañinas o crueles sobre una persona, a través de Internet, redes sociales u otro medio de comunicación digital. Hay distintos tipos o formas en que se ejerce, como mensajes directos, exclusión en redes sociales o a través de cuentas falsas (<https://www.minsal.cl/ministerio-de-salud-elabora-guia-para-la-prevencion-del-ciberacoso-en-adolescente>). Se considera ciberbullying también la grabación de actos violentos que luego se suben a internet o fotos o grabaciones personales o íntimas que se difundan a través de cualquier otro medio tecnológico (happy slapping¹)

III. RESPECTO A LOS HECHOS DE MALTRATO ESCOLAR, ACOSO ESCOLAR O CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA.

Todo reclamo por conductas de maltrato escolar, acoso escolar o cualquier tipo de violencia, deberá ser comunicado a partir de los siguientes pasos:

1. Cualquier estudiante o miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sea víctima de una situación de violencia o maltrato, puede presentar su queja de manera verbal a cualquier autoridad docente del colegio, quien debe de inmediato informar al Encargado (a) de Convivencia Escolar.
2. Si la queja o denuncia la realiza un adulto debe presentarla formalmente, ante cualquier autoridad docente del colegio, quien debe de inmediato informar al EC².
3. Cualquier docente o asistente de la educación que presencie o se entere de una situación de violencia escolar o maltrato debe informar por escrito y de inmediato al EC.
4. El responsable de llevar a cabo este protocolo es el/la Encargado/a de Convivencia Escolar, subrogándolo en ausencia las direcciones de ciclo correspondiente.

IV. ACTUACIÓN UNA VEZ RECIBIDOS LOS HECHOS

Una vez que el/la encargado/a de convivencia escolar reciba la información respecto a una situación de maltrato o violencia escolar, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Realizar una investigación preliminar que le permita discernir si los

¹ Así, el happy slapping consiste en la grabación de una agresión física, verbal o sexual y su difusión online mediante las tecnologías digitales (páginas, blogs, chats, redes sociales, etc.). Lo más común es que esta violencia se difunda por alguna red social y, en ocasiones, puede hacerse viral.

² Encargado (a) de convivencia escolar



antecedentes recopilados son meritorios para proseguir con los pasos del presente Protocolo de Actuación, o si la acusación debe ser desestimada por falta de antecedentes o porque el hecho corresponde a otra situación distinta a maltrato escolar, acoso escolar o violencia, en cuyo caso deberá ser abordada según lo indicado por lo establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

2. Si determina que la denuncia debe ser desestimada por falta de antecedentes o porque la denuncia corresponde a una situación distinta a maltrato escolar, acoso escolar o violencia, informará de aquello a las siguientes personas, dejando registro escrito:
 - a) Denunciante.
 - b) En caso que el denunciante sea un estudiante, a su apoderado.
 - c) Rectoría del establecimiento.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

El protocolo se activará inmediatamente al detectar o sospechar una situación de maltrato, acoso o violencia escolar, por cualquier integrante de la comunidad educativa, ya sea mediante una denuncia o toma de conocimiento de los hechos o a partir de la información recibida por testigos.

Este protocolo distingue según si el maltrato o violencia escolar se produce:

- Entre estudiantes.
- De adulto a estudiante.
- De estudiante a adulto.
- Entre adultos

VI.- ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

Se trabajarán temáticas que abordan transversalmente temas vinculados al ámbito del buen trato, bienestar, reconocimiento y manejo de las emociones, autorregulación, desarrollo de la empatía y prevención de la violencia.

Las temáticas que abordan los ejes de buen trato, bienestar, reconocimiento y manejo de las emociones, autorregulación, desarrollo de la empatía y prevención de la violencia, serán trabajadas mediante un plan exclusivo de Orientación resguardadas por JEC. Estas horas de trabajo seguirán lineamientos determinados por:

- a) El equipo de convivencia escolar, quienes podrán disponer de plataformas externas (por ejemplo, Educa Switch y SENDA previene) de trabajo para la confección, aplicación y monitoreo de actividades para la sana convivencia ejecutadas por el (la) profesor(a) en la hora de convivencia escolar.



- b) Profesor/a jefe, quien dispondrá del material curricular y sus respectivas adecuaciones para confeccionar, aplicar y monitorear las actividades del currículum de Orientación y sus respectivos ejes de estudio.
- c) Proyectos de coordinación de convivencia, quienes como equipo diversificado e integrando al plan de formación ciudadana, desarrollarán charlas e intervenciones de carácter preventivo.
- d) Utilización de espacios de mediación y resolución pacífica de conflictos como medios para reconocimiento del buen trato.

Los conflictos pueden ser resueltos en forma pacífica a través del diálogo y constituirse así en una experiencia formativa.

Para llevar a cabo cualquier estrategia de resolución pacífica de un conflicto, se requiere la voluntad de ambas partes y una condición básica de simetría; es decir, igualdad de condiciones para garantizar que sean considerados los intereses y derechos de todos los involucrados. En este sentido, se debe tener presente la existencia de una relación asimétrica entre los miembros de la Comunidad Educativa conformada por adultos y los niños/as y jóvenes. En este contexto, la mayor responsabilidad siempre recae en el adulto en el momento de afrontar y resolver un conflicto.

Para esta gestión, el/la encargado/a de convivencia escolar operará directamente como mediadora o arbitro de estudiantes en conflicto o designará y delegará a docentes y/o funcionarios que estén calificados para resolver pacíficamente un conflicto. Así también se hará llegar a los apoderados información respecto a esta alternativa, con el fin de solicitar su autorización para la participación informada en el proceso.

También se generarán:

- Instancias formativas para trabajadores orientadas a la entrega de herramientas en la línea de la prevención la violencia escolar, desarrollo de la empatía y el vínculo con los/las estudiantes.
- Talleres, espacios formativos y de sensibilización para padres, madres y apoderados.
- El equipo de convivencia escolar desarrollará actividades relativas a la sensibilización, protección y prevención de los Derechos de los estudiantes, dirigidas a todos los estamentos de la Comunidad Educativa, pero principalmente: a los apoderados, padres, madres o adultos responsables, siendo aplicadas en reuniones de apoderados o a través del Centro de Padres; y a los Asistentes de la Educación, facilitando instancias en las cuales se puedan desarrollar capacitaciones, charlas u otras. Responsables: Dupla de Convivencia y Coordinación de Convivencia Escolar.
- Se hará resguardo de la buena convivencia en cada recreo a través de turnos



de funcionarios/as para estar en los patios.

- El conducto de comunicación oficial entre docentes, administrativos y asistentes de la educación con estudiantes y apoderados es y debe ser siempre la agenda. No obstante, y como alternativa en caso de ser necesario se puede establecer canales comunicacionales más expeditos como el correo electrónico, e incluso en caso de urgencia el llamado telefónico, dejando registro escrito del mismo.

VII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

En caso que hechos informados a Encargado/a de convivencia, sean acogidos como una situación de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia, entonces deberá seguir los siguientes pasos:

1. Informar a Dirección del colegio frente a la activación del Protocolo para cada una de las situaciones.
2. El/la encargado/a de convivencia escolar notificará dentro de un plazo de 48 horas, tanto a involucrados como a sus apoderados, el inicio del presente protocolo. Sin embargo, también puede delegar la notificación del protocolo al profesor/a jefe de los involucrados o a la dirección correspondiente al ciclo.
3. Si se tratara de maltrato calificado como falta gravísima, que puedan traer consigo la aplicación de las medidas de cancelación de matrícula o expulsión, el inicio de este protocolo será notificado por la Rectoría, dentro de un plazo de 24 horas.
4. Desarrollar la investigación de los reclamos entrevistando a las partes, solicitando información a terceros o disponiendo cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento. Acciones dentro de la investigación podrá delegarlas en las o los profesionales del equipo de convivencia escolar, así como en las y los profesores jefes.
5. Podrá citar a las partes y, si lo considera pertinente, a los padres o apoderados del estudiante o los estudiantes involucrados, a una reunión que tendrá como principal finalidad buscar un acuerdo entre ellas. Para esta entrevista se considerará el tipo de tópicos que convenga tratar en presencia de los estudiantes o sólo entre adultos, y se podrá citar al psicólogo(a) del colegio o a otro profesional en la materia, quien podrá aconsejar o pronunciarse al respecto.
6. En caso de existir acuerdo entre las partes se podrá exigir el cumplimiento de determinadas condiciones por un período de tiempo convenido. Si se cumplen íntegramente las condiciones impuestas se dará por cerrado el reclamo,



dejándose constancia de esta circunstancia. Este acuerdo no elimina la aplicación de sanciones en caso que así correspondiese, según lo indicado en el Reglamento Interno de Convivencias Escolar.

7. Tomar las medidas disciplinarias que el Reglamento Interno contempla para detener la acción contra la cual se recurre.
8. Instruir la intervención del profesional del área psicosocial respectiva, de manera que este realice las acciones de contención, apoyo y seguimiento que se estimen necesarias.

VIII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ENTRE ESTUDIANTES

Ocurrida o conocida al interior o fuera del establecimiento educacional pero dentro del contexto educativo, una situación de violencia escolar, entre estudiantes de la comunidad educativa, y considerando que toda acción de maltrato y/o acoso escolar entre estudiantes es considerada una falta grave, o incluso gravísima según sus circunstancias, descritas en el Reglamento Interno del cual forma parte el presente protocolo, se procederá de la siguiente manera:

1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes

Todos los miembros de la comunidad educativa deben estar atentos a cualquier conducta que pueda dar cuenta que un estudiante está siendo víctima de maltrato escolar u hostigamiento, informando inmediatamente al profesor/a jefe, quien deberá adoptar las medidas para garantizar la seguridad de los alumnos involucrados, e informar al Encargado/a de Convivencia Escolar durante el transcurso de la jornada. Si se tratara de una agresión flagrante, se derivará inmediatamente.

2. Evaluación/adopción de medidas urgentes

En casos que impliquen un riesgo para la vida y/o integridad física o psicológica de gravedad de alguna de las dos partes, el Encargado/a de Convivencia Escolar informará directa e inmediatamente a la rectoría del colegio, quien evaluará si la situación requiere de una atención y actuar urgente, como el traslado a un centro asistencial aplicando al efecto el protocolo de accidentes escolares, la citación a los apoderados para el retiro del estudiante de la jornada escolar, llamado a Carabineros u otra autoridad etc.

3. Responsables de liderar el protocolo:

Encargado/a de Convivencia y en caso de ausencia la dirección de ciclo.

4. Notificación de inicio de protocolo a estudiantes involucrados y sus apoderados.

El encargado/a de convivencia escolar notificará dentro de un plazo de 48 horas, tanto a involucrados como a sus apoderados, el inicio del presente protocolo. Sin



embargo, también puede delegar la notificación del protocolo al profesor/a jefe de los involucrados o a la dirección correspondiente al ciclo.

Si se tratara de maltrato calificado como falta gravísima, que puedan traer consigo la aplicación de las medidas de cancelación de matrícula o expulsión, el inicio de este protocolo será notificado por la Rectoría, dentro de un plazo de 24 horas.

La notificación quedará registrada en un acta firmada por el apoderado y el estudiante, en un mismo acto o por separado. En caso de que el apoderado o estudiante se negase a firmar la notificación, se dejará registro escrito de dicha circunstancia y se le enviará copia del acta mediante al correo electrónico que éste hubiere informado al colegio en el caso de apoderado, o correo institucional en el caso de estudiantes; en último caso, por carta certificada a su domicilio.

5. Evaluación de resolución pacífica de conflictos

Si la situación ocurre entre pares, se procederá a favorecer un diálogo personal y/o grupal reflexivo, a cargo de el/la Encargado/a de Convivencia Escolar, con la finalidad de evaluar si es posible solucionar el conflicto a través de la mediación. Si este hecho ocurre en presencia de un profesor, éste será considerado en el diálogo con los alumnos. Se levantará acta de los acuerdos y se efectuará el seguimiento respectivo.

En caso de acoso escolar o bullying, no se debe enfrentar de forma directa a quien sufre con quienes le agreden, ya que la persona acosada está en situación de desventaja. Por lo mismo, no se debe usar la mediación entre iguales como herramienta de resolución de la situación de violencia o forzar artificialmente que estudiantes se pidan perdón, se den la mano, etc.

6. Investigación

Si la resolución pacífica de conflictos no fuere posible por la gravedad del hecho o la falta de voluntad de los involucrados, se aplicará el procedimiento sancionatorio correspondiente a faltas graves y/o gravísimas. En efecto, el maltrato escolar en sus distintas formas es considerado una falta grave o gravísima según sus circunstancias. Como parte del procedimiento, siempre habrá una entrevista inicial con el estudiante y/o apoderado, con el objeto comprobar la existencia de una infracción y la participación del alumno u otro miembro de la institución en dicho acto.

Siempre se deberá considerar el relato de los hechos de todos los estudiantes involucrados, como víctima o agresor, testigos, revisión de documentos, descargos de sus respectivos apoderados, y en general cualquier diligencia que permita discernir los hechos y responsabilidades.

Durante el trascurso de la investigación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas. El establecimiento acatará lo que estipule la ley respecto al caso, tomando las medidas necesarias para proteger a la víctima.



El plazo para esta etapa es de 10 días hábiles desde la notificación de inicio del protocolo, pudiendo prorrogarse por otros 5 días hábiles si fuere necesario.

En caso de tratarse de investigación por falta gravísima, que pueda traer consigo la aplicación de las medidas de cancelación de matrícula o expulsión, deberá estarse a los plazos establecidos en el Protocolo de Aula Democrática. Esto es, si se ha decretado suspensión cautelar durante el desarrollo del procedimiento, éste deberá resolverse dentro de 10 días hábiles sin posibilidad de prórroga.

7. Obligación de denunciar hechos que revistan caracteres de delito y/o solicitud de medida de protección.

El artículo 175 del Código Procesal Penal determina que los directores, inspectores (de existir el rol) y profesores están obligados a denunciar los delitos que afecten a los estudiantes tanto dentro como fuera del colegio. En este caso serán denunciados cuando el estudiante agresor tenga 14 años o más, de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

La denuncia debe efectuarse ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, las Fiscalías del Ministerio Público o los Tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho. El responsable de realizar esta denuncia es la Rectoría del colegio. No obstante, en caso de verse imposibilitado o ausente para realizar esta gestión, la denuncia podrá ser realizada el/la encargado/a de convivencia escolar o por el funcionario que esté subrogando la rectoría del colegio. Los datos para este proceso serán consultados a través de la ficha de matrícula firmada por el apoderado y que se encuentra en el colegio.

Del mismo modo, en caso que, de acuerdo a las circunstancias del caso, éste califique como una situación de vulneración de derechos, y de acuerdo con el protocolo respectivo para tales situaciones, el Director podrá comunicar dicha situación a través de oficio, carta o por medios electrónicos a fin de poner en antecedente al tribunal de Familia sobre la situación y las peticiones que se realicen para resguardar el derecho del alumno. Entre éstas se encuentra la posibilidad de solicitar una medida de protección a favor del estudiante, víctima y/o victimario, tales como evaluación y/o terapia psicológica, talleres de control de impulsos, u otras.

8. Cierre investigación y su notificación

Será el/la encargado/a de convivencia quien, en virtud de los antecedentes presentados, emita una resolución la que será presentada a la rectoría del establecimiento para su aprobación final. Esta acción deberá realizarse dentro de los tres días hábiles siguientes de terminada la investigación, debiendo informar a las partes involucradas. Se levantará un informe en el que se pronuncie sobre la existencia o no del maltrato, sus responsables y las medidas formativas, reparatorias y disciplinarias que corresponda, de acuerdo al tipo de falta



constatada (grave o gravísima), debiendo expresarse las razones y las evidencias en las que sustentaron su conclusión.

A través de una entrevista se informará la decisión y sus fundamentos a cada una de las partes, estudiantes involucrados y sus respectivos apoderados, y debe quedar un registro de dicha instancia. En caso de no querer o poder asistir el apoderado del alumno a dicha instancia, se procederá de la misma manera que la prevista para la notificación del inicio del procedimiento.

Las medidas disciplinarias de cancelación de matrícula o expulsión sólo pueden ser adoptadas por la Rectoría del Colegio.

9. Recursos

Los recursos y plazos para apelar de las medidas son las establecidas en el reglamento de interno de convivencia escolar, en la página 26.

Tratándose de las medidas disciplinarias de cancelación de matrícula o expulsión, se estará a los plazos establecidos en el Protocolo de Aula Democrática.

10. Medidas de contención, apoyo y resguardo a la víctima

- Durante toda la aplicación del protocolo, el/la encargado/a de convivencia escolar deberá evaluar la adopción de medidas para resguardar la integridad física y/o psicológica del estudiante afectado.
- Considerar la activación de medidas de apoyo psicosocial tales como apoyo del profesor/a jefe, equipo de convivencia escolar, P.I.E., u otros programas del establecimiento.
- En aquellos casos donde la situación denunciada implique alteración del proceso educativo regular de uno o más estudiantes (sean estas víctimas o no), se evaluará con el equipo directivo y profesor jefe medidas académicas especiales, orientadas a promover la continuidad del proceso educativo, proponiendo acciones específicas para que los alumnos involucrados puedan cumplir con los objetivos de formación curriculares.
- Durante el proceso se debe revisar y evaluar la existencia de situaciones propias del contexto educativo y/o administrativo, que pudiesen generar o agudizar el conflicto para implementar posibles modificaciones (Ej: control de espacios físicos, salidas, otros).
- De estimarse necesario una intervención externa (evaluación psicológica y/o psicoterapia) tanto para la víctima como para el resto de estudiantes involucrados, se orientará a los padres para su implementación, siendo ellos los encargados de realizarla y presentar los informes correspondientes al colegio, También se evaluará la conveniencia de la derivación del alumno/a, a las redes comunales. En caso que el apoderado se niegue a buscar el apoyo profesional



que se requiera, el colegio evaluará la posibilidad de realizar una denuncia a Tribunales de Familia por posible negligencia parental y una consecuente vulneración de derechos.

- Ante casos especialmente graves, el Colegio podrá aplicar las medidas excepcionales de reducción de jornada escolar, separación temporal de las actividades pedagógicas durante la jornada educativa o asistencia a solo rendir evaluaciones, si se concluye que existe un peligro real e inminente para la integridad física o psicológica de la víctima del maltrato o acoso escolar. Lo anterior debe previamente encontrarse justificado y acreditado en el respectivo procedimiento, lo que se notificará por el/la encargado/a de convivencia escolar al alumno y a sus padres o apoderado señalando por escrito las razones por las cuales son adecuadas para el caso e informando las medidas de apoyo pedagógico y/o psicosocial que se adoptarán. Estas medidas excepcionales son de carácter proteccionales y no constituyen medidas disciplinarias.
- Del mismo modo, tratándose de faltas gravísimas que puedan traer como consecuencia la cancelación de matrícula o expulsión, la Rectoría del establecimiento está facultada para decretar la medida de suspensión del presunto agresor, como medida cautelar y mientras dure el procedimiento.

11. Las medidas que se adopten que involucren a los apoderados son, entre otras:

La comunicación con los apoderados de los estudiantes involucrados se realizará a través de los conductos regulares de contacto con las familias, priorizando según necesidad, sentido de urgencia y discrecionalidad de la información: entrevistas, Libreta de comunicaciones, Teléfono o correo electrónico del apoderado informado al Colegio.

Objetivos:

- Comunicación temprana, en sesión privada, de los hechos en que está involucrado su pupilo.
- Brindar apoyo y orientación al apoderado para enfrentar la relación familiar frente a los conflictos de su pupilo.
- Atención y orientación de especialista (cuando corresponda).
- Comunicar la resolución y medidas adoptadas por la escuela
- Acordar planes de trabajo y acompañamiento al niño o alumno.
- Entrevistas de seguimiento.



12. Información a docentes y/o asistentes de la educación para implementación de medidas de apoyo o resguardo.

Los docentes y/o asistentes de la educación podrán ser informados por la Rectoría en conjunto con encargado/a de convivencia, para solicitar apoyo en el caso en investigación y/o solicitar una especial supervisión de la víctima, en caso de que amerite. Se informarán por los conductos regulares de funcionamiento del Colegio; con preferencia, a través de reuniones de equipo, entrevistas y por mail.

13. Seguimiento

El Equipo de Convivencia escolar realizará seguimientos en espacios concernientes al aula, los patios y las entrevistas de apoderados de los involucrados del caso. En los casos de extrema gravedad, el seguimiento será quincenal y se extenderá por al menos el primer mes posterior al acontecimiento, pudiendo extenderse por el tiempo y con la frecuencia que se estime necesario.

Como parte del seguimiento de este tipo de situaciones, se observarán las conductas del curso por parte del profesor jefe, cuerpo docente y convivencia escolar.

IX. ENTRE ESTUDIANTES Y ADULTO

PROTOCOLO EN CASO DE VIOLENCIA DE UN ADULTO HACIA UN ESTUDIANTE

Introducción

Estas conductas vulneran los derechos y principios consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, la Constitución Política de Chile y la Ley General de Educación. Además, la Ley de Violencia Escolar considera especialmente graves los hechos de violencia ya sea física o psicológica, que cometan adultos a alumnos miembros de la comunidad educativa.

Cualquier persona de la comunidad educativa que tenga conocimiento de un acto de violencia contra un estudiante puede denunciar o informar a las autoridades del establecimiento, particularmente los padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, quienes tienen la obligación de informar sobre situaciones de violencia física o psicológica, agresión u hostigamiento, de los que tomen conocimiento, conforme a las normas de convivencia establecidas en el Reglamento Interno del establecimiento.

Si existe agresión permanente por parte de un adulto a un estudiante, se trata de un abuso de poder (agresión y/o maltrato infantil) y debe ser sancionado. Cualquier tipo de agresión, sea verbal o física constituyen maltrato infantil; pero no toda acción



constituye delito.

X. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE ADULTO A ESTUDIANTE

1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes

Al momento de tomar conocimiento de una agresión física y/o psicológica de un adulto a un estudiante se deberá informar de los hechos, de manera inmediata, a Convivencia escolar. Si el hecho es observado directamente por un adulto (docente, asistente de la educación o Inspectores), se debe detener el proceso de violencia e identificar a los implicados

En casos que impliquen un riesgo para la vida y/o integridad física o psicológica de gravedad de alguna de las dos partes, el/la Encargado/a de Convivencia Escolar informará directa e inmediatamente la Rectoría, quien evaluará si la situación requiere de una atención y actuar urgente, como el traslado a un centro asistencial ante violencia física aplicando al efecto el protocolo de accidentes escolares, llamado a Carabineros u otra autoridad etc.

Responsables de liderar el protocolo:

- Encargado/a de Convivencia, en su defecto la Dirección del ciclo correspondiente.

2. Notificación de inicio de protocolo.

El/la encargado/a de convivencia escolar notificará dentro de un plazo de 24 horas a los padres del estudiante afectado el inicio del presente protocolo. Sin embargo, también puede delegar la notificación del protocolo al profesor jefe de los involucrados.

3. Del mismo modo, se notificará al adulto presunto agresor.

4. Obligación de denunciar hechos que revistan caracteres de delito y/o solicitud de medida de protección.

El artículo 175 del Código Procesal Penal determina que los directores, asistentes de la educación y profesores están obligados a denunciar los delitos que afecten a los estudiantes tanto dentro como fuera del colegio. Se procederá según dispone el numeral 6 del punto V de este Protocolo, maltrato entre estudiantes.

Por lo tanto, tratándose de maltrato físico o psicológico que revista caracteres de delito (maltrato infantil relevante, lesiones, amenazas u otros) la Rectoría del colegio efectuará la denuncia correspondiente ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, las Fiscalías del Ministerio Público o los Tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho. En caso de verse la rectoría imposibilitada o ausente para realizar esta gestión, la denuncia podrá ser realizada por el/la encargado/a de convivencia escolar o por el funcionario que esté subrogando la rectoría del colegio.



Del mismo modo, en caso que, de acuerdo a las circunstancias del caso, éste califique como una situación de vulneración de derechos, y de acuerdo con el protocolo respectivo para tales situaciones, la rectoría podrá comunicar dicha situación a través de oficio, carta o por medios electrónicos a fin de poner en antecedente al tribunal de Familia sobre la situación y las peticiones que se realicen para resguardar el derecho del alumno.

5. Investigación

El profesional a cargo aplicará para la investigación las normas ya señaladas para el caso de maltrato entre estudiantes.

Si el agresor fuera funcionario del establecimiento: Desde conocida la denuncia y durante el desarrollo de la investigación, dependiendo de la gravedad de la situación, la Rectoría podrá determinar la reasignación de funciones, otorgamiento de permisos administrativos, reubicación de puesto de trabajo, u otras acciones que, no implicando menoscabo laboral, eviten el contacto del trabajador denunciado con el alumno afectado mientras la situación se resuelve. Lo anterior a fin de resguardar la integridad del alumno afectado y del propio trabajador.

La investigación deberá considerar el relato tanto el estudiante afectado como de su apoderado acerca de los hechos investigados, lo que debe constar por escrito. Lo mismo se solicitará al adulto sindicado como agresor.

Durante el transcurso de la investigación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas. El establecimiento acatará lo que estipule la ley respecto al caso, tomando las medidas necesarias para proteger a la víctima.

6. Cierre investigación

Será el/la encargado/a de convivencia quien, en virtud de los antecedentes recabados, propondrá a Rectoría del establecimiento, las medidas que correspondan, de acuerdo al tipo de falta constatada y sus circunstancias. La Rectoría convocará al equipo directivo y en conjunto se determinará la resolución final. Tratándose de medidas disciplinarias respecto de trabajadores, será el sostenedor, en su carácter de empleador, quien las determine.

A través de una entrevista se informará la decisión y sus fundamentos a cada una de las partes, y debe quedar un registro de dicha instancia. En caso de no querer o poder asistir alguna de las partes a dicha instancia, se procederá a notificar por las vías formales de comunicación, pudiendo incluso ser vía correo electrónico de acuerdo a lo consignado en la ficha de matrícula por el apoderado. Los recursos y plazos para apelar de las medidas son las establecidas en el reglamento de interno de convivencia escolar, en la página 26.

7. Medidas respecto de los adultos

En el caso de acreditarse la responsabilidad de un funcionario del colegio, en actos



de maltrato, violencia física o psicológica que afecten a un estudiante de la comunidad escolar, se aplicarán las medidas que contempla el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad, desde la amonestación verbal hasta la multa, incluyendo el término del contrato de trabajo, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, y exceptuando el caso de desvinculación, la Rectoría determinará si además resulta pertinente tomar medidas adicionales con el profesional implicado, ya sea de reparación con la víctima, acompañamiento o capacitación, incluso derivar a programas de apoyo especializado.

Respecto de padres, madres y/o apoderados, dependiendo de la gravedad e impacto del maltrato se podrá aplicar:

- Disculpas privadas/públicas
- Carta de Compromiso
- Suspensión temporal (3 meses, renovable por una vez) de la calidad de apoderado.
- Cambio de apoderado. En casos graves que afecten la convivencia escolar, se podrá suspender temporal o permanentemente la participación del apoderado agresor como apoderado del colegio, debiendo éste nombrar por escrito al apoderado reemplazante o, en su defecto, el/la encargado/a de convivencia escolar será quien investigue y designe a algún familiar cercano del estudiante como nuevo apoderado.
- Prohibición de participar de actos y ceremonias
- Prohibición de ingreso al establecimiento.

Si la investigación concluye que no hubo presencia de maltrato, se deberá proceder a la reparación correspondiente que integre la aclaración entre el adulto, apoderado y estudiante involucrado.

8. Medidas de contención, apoyo y resguardo a la víctima

- Durante toda la aplicación del protocolo, el encargado/a de convivencia escolar deberá evaluar la adopción de medidas para resguardar la integridad física y/o psicológica del estudiante afectado.
- Considerar la activación de medidas de apoyo psicosocial tales como apoyo del profesor/a jefe, equipo de convivencia escolar, P.I.E., Asistente Social y otros programas del establecimiento.
- Encargado/a de Convivencia Escolar trabajará colaborativamente con profesor jefe, realizando seguimiento y acompañamiento al alumno víctima de la agresión. Desde el día de ocurrido el suceso hasta el tiempo que sea necesario, según sea el caso. Si la situación amerita derivación, la coordinación de convivencia escolar en conjunto con psicólogo/a del ciclo, activarán la red de



apoyo correspondiente en un plazo de 48 horas.

- En aquellos casos donde la situación denunciada implique alteración del proceso educativo regular de uno o más estudiantes (sean estas víctimas o no), se evaluará con el equipo directivo y profesor jefe medidas académicas especiales, orientadas a promover la continuidad del proceso educativo, proponiendo acciones específicas para que los alumnos involucrados puedan cumplir con los objetivos de formación curriculares.

9. Las medidas que se adopten y que involucren a los apoderados son, entre otras:

La comunicación con los apoderados de los estudiantes involucrados se realizará a través de los conductos regulares de contacto con las familias, priorizando según necesidad, sentido de urgencia y discrecionalidad de la información: entrevistas, Libreta de comunicaciones, Teléfono o correo electrónico del apoderado informado al Colegio.

Objetivos:

- Comunicación temprana, en sesión privada, de los hechos que afectan a su hijo/a.
- Atención y orientación de especialista (cuando corresponda).
- Derivación de su hijo/a a especialista externo (cuando corresponda).
- Comunicar la resolución y medidas adoptadas
- Entrevistas de seguimiento.

10. Información al resto de la comunidad educativa

En relación al resto de los apoderados, tratándose de hechos que causen conmoción en la comunidad educativa, se podrá informar los hechos y medidas implementadas cautelando la reserva de la información entregada, a través de reuniones de apoderados, comunicados, circulares, etc.

Los docentes y/o asistentes de la educación serán informados por Rectoría o encargado/a de convivencia, para solicitar apoyo en el caso en investigación y/o solicitar una especial supervisión de la víctima, en caso de que amerite. Se informarán por los conductos regulares de funcionamiento del Colegio; con preferencia, a través de reuniones de equipo, entrevistas y por mail.

Tratándose de hechos que causen conmoción en la comunidad educativa, especialmente si existe un trabajador involucrado, en consejo de profesores y/o reflexión del personal, la Rectoría o encargado de convivencia escolar comunicará las resoluciones de los casos revisados, cautelando la reserva de la información entregada.



11. Seguimiento

El Equipo de Convivencia escolar realizará el seguimiento de las medidas adoptadas respecto de la víctima y de apoderados involucrados. En los casos de extrema gravedad, el seguimiento semanal del estudiante afectado se extenderá al menos durante el primer mes posterior al acontecimiento. Tratándose de medidas respecto de trabajadores, será la rectoría quien haga el seguimiento, pudiendo delegar acciones a otros miembros del equipo directivo.

XI. PROTOCOLO EN CASO DE VIOLENCIA DE UN ESTUDIANTE HACIA UN ADULTO

Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes

Al momento de tomar conocimiento de una agresión física y/o psicológica de un estudiante a un adulto, se deberá informar de los hechos, de manera inmediata, a convivencia escolar. Si el hecho es observado directamente por un adulto (docente, asistente de la educación), se debe detener el proceso de violencia e identificar a los implicados.

En casos que impliquen un riesgo para la vida y/o integridad física o psicológica de gravedad de alguna de las dos partes, el/la Encargado/a de Convivencia Escolar informará directa e inmediatamente a la Rectoría, quien evaluará si la situación requiere de una atención y actuar urgente, como el traslado de un funcionario a un centro asistencial ante violencia física, llamado a Carabineros u otra autoridad etc.

Responsables de liderar el protocolo:

- Encargado/a de Convivencia o en su ausencia las Direcciones de ciclo
- Rectoría, para faltas gravísimas que puedan traer como consecuencia la cancelación de matrícula o expulsión

1. Notificación de inicio de protocolo a las partes involucradas y sus apoderados.

El/la encargado/a de convivencia escolar notificará dentro de un plazo de 48 horas, a las partes involucradas, el inicio del presente protocolo. Sin embargo, también puede delegar la notificación del protocolo al profesor jefe de los involucrados o a la inspectora correspondiente al ciclo.

Si se tratara de maltrato calificado como falta gravísima, que puedan traer consigo la aplicación de las medidas de cancelación de matrícula o expulsión, el inicio de este protocolo será notificado por la rectoría, dentro de un plazo de 24 horas.

2. Investigación: Se procederá según dispone el numeral 6 del punto VIII de este



protocolo.

3. Obligación de denunciar hechos que revistan caracteres de delito. Se procederá según dispone el numeral 7 del punto VIII de este protocolo.

4. Cierre investigación Se procederá según dispone el numeral 8 del punto VIII de este protocolo.

5. Medidas de contención, apoyo y resguardo a la víctima

- Escucha empática (la versión de los hechos), para que se sientan apoyados y respaldados.
- Derivación, cuando proceda, a redes de apoyo comunales o con convenio (mutuales).
- Cuando proceda acompañamiento en el aula, capacitación y/o reformulación de funciones.
- Reserva de información.
- Ante casos especialmente graves, el Colegio podrá aplicar las medidas excepcionales de reducción de jornada escolar, separación temporal de las actividades pedagógicas durante la jornada educativa o asistencia a solo rendir evaluaciones, si se concluye que existe un peligro real e inminente para la integridad física o psicológica de la víctima del maltrato u otro miembro de la comunidad educativa. Lo anterior debe previamente encontrarse justificado y acreditado en el respectivo procedimiento, lo que se notificará por el/la encargado/a de convivencia escolar al alumno y a sus padres o apoderado señalando por escrito las razones por las cuales son adecuadas para el caso e informando las medidas de apoyo pedagógico y/o psicosocial que se adoptarán. Estas medidas excepcionales son de carácter proteccionales y no constituyen medidas disciplinarias.
- Del mismo modo, tratándose de faltas gravísimas que puedan traer como consecuencia la cancelación de matrícula o expulsión, la Rectoría está facultada para decretar la medida de suspensión del presunto agresor, como medida cautelar y mientras dure el procedimiento.

6. Las medidas que se adopten que involucren a los apoderados son, entre otras: Se procederá según dispone el numeral 11 del punto VIII de este protocolo.

7. Información al resto de la comunidad educativa

En relación al resto de los apoderados, tratándose de hechos que causen conmoción en la comunidad educativa, se podrá informar los hechos y medidas implementadas cautelando la reserva de la información entregada, a través de reuniones de apoderados, comunicados, circulares, etc.

Del mismo modo, tratándose de hechos que causen conmoción en la comunidad



educativa, especialmente si existe un trabajador involucrado, en consejo de profesores y/o reflexión del personal, el director o encargado de convivencia escolar comunicará las resoluciones de los casos revisados, cautelando la reserva de la información entregada.

8. Seguimiento Se procederá según dispone el numeral 13 del punto VIII de este protocolo.

XII. ENTRE ADULTOS PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Introducción

Los miembros de la comunidad educativa tienen el derecho a compartir en un ambiente armónico, de sana convivencia tolerante y fraterna, así como también a ser respetados en su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes y maltrato psicológico por parte de otros adultos de la comunidad educativa. Será de suma gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos o cibernéticos.

Se incluyen en el presente protocolo las situaciones de maltrato que ocurren entre:

- Funcionarios
- Apoderados
- Apoderados y Funcionarios

Se consideran conductas transgresoras entre adultos:

- Falta de respeto entre funcionarios, apoderados y entre funcionarios y apoderados del colegio
- Hacer uso indebido de elementos informáticos para referirse con o sin intención de perjudicar a personas o a la institución, atentando contra su dignidad (chat, WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter, acciones de *hackeo*, otros)
- Crear o publicar material tanto digital como impreso en relación a temas que atentan contra la dignidad de los adultos.
- Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un adulto del colegio.

Procedimiento por maltratos entre adultos de la comunidad educativa

1. Recepción de denuncia

Todo miembro de la comunidad educativa debe informar hechos que impliquen maltrato o violencia entre miembros adultos de la misma a el/la Encargado/a de Convivencia Escolar o, quien informará la rectoría dependiendo de la gravedad de la falta.



2. Comunicación y entrevista a los adultos involucrados

La rectoría o el/la encargado/a de convivencia escolar efectuarán el análisis de la situación y citará a entrevista personal a los involucrados, en un plazo no superior a 3 días, implementándose posteriormente un plan de acción remedial para establecer compromisos entre los involucrados.

3. Resolución pacífica de conflictos

Si la situación lo amerita se realizará una mediación entre las partes con el objeto de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados. En casos de mayor gravedad, o no habiendo voluntad de las partes, la Rectoría procederá a designar a un miembro del equipo directivo para realizar una investigación de acuerdo al reglamento interno del colegio por faltas graves y gravísimas.

4. Investigación Se procederá según dispone el numeral 6 del punto VIII de este protocolo.

5. Obligación de denunciar hechos que revistan caracteres de delito. Se procederá según dispone el numeral 7 del punto VIII de este protocolo.

6. Cierre investigación Se procederá según dispone el numeral 8 del punto VIII de este protocolo.

En el caso de acreditarse la responsabilidad de un funcionario del colegio, en actos de maltrato, violencia física o psicológica que afecten a un miembro adulto de la comunidad escolar, se aplicarán las medidas que contempla el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad, desde la amonestación verbal hasta la multa, incluyendo el término del contrato de trabajo, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, y exceptuando el caso de desvinculación, la rectoría determinará si además resulta pertinente tomar medidas adicionales con el profesional implicado, ya sea de reparación con la víctima, acompañamiento o capacitación, incluso derivar a programas de apoyo especializado.

Si la investigación concluye que no hubo presencia de maltrato, se deberá proceder a la reparación correspondiente que integre la aclaración entre los adultos involucrados

Respecto de padres, madres y/o apoderados, dependiendo de la gravedad e impacto del maltrato se podrá aplicar:

- Disculpas privadas/públicas
- Carta de Compromiso
- Suspensión temporal (3 meses, renovable por una vez) o permanente de la calidad de apoderado. En casos graves que afecten la convivencia escolar, se podrá suspender temporal o permanentemente la participación del apoderado



agresor como apoderado del colegio, debiendo éste nombrar por escrito al apoderado reemplazante o, en su defecto, el/la Encargado/a de convivencia escolar será quien investigue y designe a algún familiar cercano del estudiante como nuevo apoderado.

- Prohibición de participar de actos y ceremonias
- Prohibición de ingreso al establecimiento.

Si la investigación concluye que no hubo presencia de maltrato, se deberá proceder a la reparación correspondiente que integre la aclaración entre los adultos involucrados.

A través de una entrevista se informará la decisión y sus fundamentos a cada una de las partes, debiendo quedar un registro de dicha instancia. En caso de no querer o poder asistir el apoderado del alumno a dicha instancia, se procederá a notificar por las vías formales de comunicación.

7. Medidas de contención, apoyo y resguardo a la víctima

- Escucha empática (la versión de los hechos), para que se sientan apoyados y respaldados.
- Derivación, cuando proceda, a redes de apoyo comunales o con convenio (mutuales).
- Cuando proceda acompañamiento en el aula, capacitación y/o reformulación de funciones.
- Reserva de información.

6. Información al resto de la comunidad educativa Se procederá según dispone el numeral 10 del punto X de este protocolo.

7. Seguimiento

Luego de 10 días hábiles se citará a los involucrados con el fin de analizar el seguimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción remedial. El/la Encargado/a de Convivencia escolar deberá evaluar el plan de acción remedial, el seguimiento y el acompañamiento de los involucrados.

8. Responsables:

Encargado/a de convivencia escolar y en ausencia dirección de ciclo correspondiente. Rectoría si la situación ocurre entre trabajadores.



XIII. ASPECTOS GENERALES

- Mientras el encargado de convivencia escolar, o quien le subroga, esté llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
- De cada actuación y resolución deberá quedar constancia escrita en los instrumentos propios del establecimiento, debiendo mantenerse el registro individual de cada reclamo. No se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos a la investigación, a excepción de la autoridad competente.
- En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos los involucrados, el derecho de todas las partes a ser oídas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de impugnarlas.
- En caso de identificarse situaciones que requieran de una intervención especializada, que excedan las competencias y recursos del establecimiento, estas serán derivadas a la red de apoyo local, dentro de las cuales se encuentran:
 - a) Oficina de Protección de Derechos. En el caso de la comuna de Puente Alto está ubicada en Balmaceda 265, 3° piso. Teléfonos: 2731 5418 – 2731 5354. Atención: lunes a viernes 8:30 a 14:00 hrs
 - b) Cesfam Laurita Vicuña, dirección Av. Ejército Libertador 2433 Puente Alto, Teléfono 22485 4600

XIV. ¿DÓNDE DENUNCIAR O BUSCAR ORIENTACIÓN?

1. Comisarías de su comuna (Carabineros de Chile).

- a) 38ª Comisaría Puente Alto, Av. Concha y Toro 3399, 8150215 Puente Alto, Región Metropolitana, 22922 3320
- b) 20ª Comisaria Puente Alto, Carabineros de Chile, Balmaceda 421, Puente Alto, Región Metropolitana, 22922 3260
- c) 66ª Comisaria Bajos de Mena, Av. Juanita 0699, Puente Alto, Región Metropolitana, 22922 6640
- d) Subcomisaria Las Vizcachas, Av. Camilo Henríquez 11600, Puente Alto, Región Metropolitana, 22922 3285

2. Policía de Investigaciones (PDI).

- a) PDI Puente Alto, Ernesto Alvear 165 Puente Alto, Región Metropolitana, 22708 3496

3. Tribunales de Familia.

- a) Juzgado de Familia de Puente Alto, Domingo Tocornal 143, Puente Alto, Región Metropolitana, 22872 8990



4. Fiscalía.

- a) Fiscalía de Puente Alto, José Manuel Irrarrázaval 283, Puente Alto, Región Metropolitana, 600 333 0000

5. Además, puede obtener información y/o ayuda en:

- a. 1515: Línea Libre Fundación para la Confianza, en la web: www.linealibre.cl
b. 149: Fono Familia de Carabineros de Chile: entrega información. Funciona las 24 horas del día, todos los días con cobertura a nivel nacional.
c. 147: Fono niños de Carabineros de Chile: atiende llamados de niños/as y adolescentes que se sientan amenazados o vulnerados, especialmente frente a situaciones de abuso sexual. Se entrega información, orientación y se acoge la denuncia. Funciona todo el año, las 24 horas del día con cobertura a nivel nacional.

Colegio Santa María de la Cordillera.