

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE ESTUDIANTES¹

I. INTRODUCCIÓN

Al hablar de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA), se hace referencia a cualquier situación en la que se transgredan y/o incumplan cualquiera de los derechos, establecidos en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de nuestra legislación².

Es una situación en la cual los estudiantes quedan expuestos al peligro o daño, ya sea por factores personales, familiares o sociales.

II. OBJETIVOS:

El presente protocolo tiene por objetivo definir los pasos a seguir, a fin de saber exactamente qué hacer para proteger inmediatamente a un estudiante, frente a la sospecha o certeza de que sus derechos están siendo vulnerados.

De esta forma, el presente protocolo pretende:

- Clarificar los conceptos básicos sobre vulneración de derechos: definición, tipologías e indicadores.
- Establecer protocolos de actuación en caso de sospecha y/o ante la certeza de situaciones de vulneración de derechos.
- Establecer el rol que cada uno de los miembros de la comunidad educativa tiene en la prevención y detección de situaciones de vulneración de derechos.

III. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE VULNERACIÓN DE DERECHOS.

Vulneración de derechos y maltrato infantil son dos conceptos estrechamente relacionados, en tanto el maltrato es una forma de vulneración de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

De esta forma y para los efectos del presente protocolo, se entiende que maltrato infantil, todos aquellos actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en el entorno social,

¹ USO DEL PROTOCOLO: en la elaboración del presente documento, ha sido una preocupación el uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre párvulos y estudiantes. Asimismo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en castellano “o/a” para marcar la existencia de ambos géneros y niveles reconocidos de educación prebásica, básica y media, se ha optado por utilizar la palabra estudiante, en el entendido de que todas las menciones a que hace referencia dicha palabra, representan siempre a hombres y mujeres, abarcando claramente todos los niveles de enseñanza.

² Defensoría de la niñez (2020), www.defensorianinez.cl

que se comenten en contra de estudiantes, de manera habitual u ocasional³.

La vulneración puede ser por:

- **Omisión:** entendiéndose por tal la falta de atención y apoyo de parte del adulto, de las necesidades y requerimientos del niños, niñas y adolescentes, sea de alimentación, salud, protección física, estimulación, interacción social u otro;
- **Supresión:** que se refiere a las distintas formas en que se le niega al niños, niñas y adolescentes el ejercicio y goce de sus derechos, por ejemplo, impedirle que juegue o que tenga amigos, no enviarlo al colegio, etc.
- **Trasgresión:** entendida como todas aquellas acciones o conductas hostiles, rechazantes o destructivas hacia el niños, niñas y adolescentes, tales como malos tratos físicos, agresiones emocionales, entre otros.

De esta forma la vulneración de derechos puede ser: Maltrato Físico, Psicológico, Negligencia, Abandono Emocional, Abuso Sexual.

IV. EXPRESIONES E INDICADORES DE SOSPECHA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS.

1. MALTRATO FÍSICO.

Se refiere a toda conducta no accidental, por parte de un adulto, que provoque daño físico, lesión o enfermedad en el estudiante. La intensidad del daño que produce el maltrato va del dolor sin huella física visible, hasta lesiones graves que pueden causar limitaciones, discapacidades o incluso la muerte.

De esta forma es posible distinguir dos tipos de maltrato físico que constituyen delito⁴:

- **Maltrato físico con lesiones:** se refiere a cualquier acción no accidental por parte de padres, madres, cuidadores o terceros que provoque daño físico observable (lesiones) en el estudiante.
- **Maltrato físico relevante:** corresponde a cualquier acción física no accidental por parte de los padres, madres, cuidadores o terceros, que se ejerce de manera violenta, no justificada, desproporcionada e inesperada, que no ocasiona una lesión física en el estudiante y donde

³ MINEDUC, Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación, Santiago, 2017. Ver en: https://educacionsexual.mineduc.cl/docs/2017%20_MINEDUC_Cartilla-Maltrato-abusoAcoso Estupro.pdf

⁴ Junji, Protocolo de actuación para el abordaje de institucional de situaciones de maltrato infantil y/o vulneración de derechos. Ver en: https://www.junji.gob.cl/wp-content/uploads/2021/03/protocolo_flujograma_maltrato_infantil.pdf

la única explicación es el ejercicio abusivo de poder y la pérdida de control por parte del adulto.

Por otro lado, existe una tercera clasificación en esta tipología de maltrato que no tiene carácter de delito:

- **Maltrato físico no relevante:** corresponde a cualquier acción física no accidental por parte de los padres, madres, cuidadores o terceros, sin mayor notoriedad o magnitud y que no ocasiona una lesión física en el estudiante.

a) Expresiones de maltrato físico:

- | | |
|--|---------------------------|
| ➤ Empujar. | ➤ Pellizcar |
| ➤ Golpear con manos, pies y/o con objetos. | ➤ Morder. |
| ➤ Quemar, cortar. | ➤ Amarrar. |
| ➤ Zamarrear, tirar el pelo/orejas. | ➤ Lanzar objetos al niño. |

b) Indicadores de Sospecha de Maltrato Físico:

- | Señales físicas en el cuerpo | Sin señal física |
|---------------------------------------|---|
| ➤ Moretones, rasguños. | ➤ Relatos de agresiones físicas por parte del estudiante. |
| ➤ Quemaduras, quebraduras. | ➤ Cambios bruscos de conducta |
| ➤ Cortes, cicatrices anteriores. | ➤ Temor al contacto físico, entre otros. |
| ➤ Lesiones accidentales reiterativas. | ➤ Quejas de dolor en el cuerpo |

2. MALTRATO PSICOLÓGICO.

Consiste en el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el estudiante. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo.

Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico⁵.

a) Expresiones de Maltrato Psicológico:

- Insultos, descalificaciones.
- Exceso de control y/o exigencia.
- Agresiones verbales.
- Atemorizar, culpar, ridiculizar, humillar.

⁵ Mineduc, Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación. Ver en:
<https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/2020/mono-660.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Amenazar.
- Falta de estimulación.
- Relación ambivalente/desapego.

b) Indicadores de Sospecha de Maltrato Psicológico:

- Se muestra triste o angustiado.
- Se observa a sus adultos cercanos descalificando y/o agrediendo verbalmente al estudiante.
- Autoagresiones.
- Poca estimulación en su desarrollo integral.
- Rechazo a un adulto.
- Adulto distante emocionalmente.
- Estudiante relata agresiones verbales por parte de un adulto.
- Se muestra preocupado cuando otros estudiantes lloran.
- Parece tener miedo a sus cuidadores o no quiere volver a la casa.
- Se autodescalifica.
- Estudiante no reconoce que ha sido víctima de maltrato, sino que menciona que se ha portado mal.
- Problemas de atención y concentración.
- Se observa hiperactivo/hipervigilante.

c) Indicadores de que el estudiante pueda estar siendo testigo de violencia Intrafamiliar:

- Estudiante da relato de episodios de VIF.
- Familia o terceros entregan antecedentes de violencia intrafamiliar.
- Estudiante tiende a culparse cada vez que la madre u otro familiar está enojada.
- Estudiante se considera a sí mismo como culpable de la violencia.
- Se sienten responsables de la seguridad de su madre u otro familiar.
- Somatizaciones.
- Irritabilidad.
- Alta ansiedad y miedo ante la espera del próximo episodio violento.
- Cambios bruscos en el estado de ánimo y/o conducta.
- Estudiante manifiesta miedo a la separación con su adulto cuidador.
- Miedo de irse al hogar.

3. NEGLIGENCIA⁶.

Se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo. Existe negligencia cuando los responsables del cuidado y educación de los estudiantes no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, sean estas físicas, sociales, psicológicas o intelectuales.

La negligencia se manifiesta en el descuido en diversos ámbitos como son la alimentación, la estimulación, la educación, la recreación, la salud y la higiene, entre otras.

Estas acciones si bien no son constitutivas de delito, si podrían ser objeto de una medida de protección, según sea el caso.

a) Expresiones de negligencia:

- Enfermedades reiteradas sin tratamiento.
- Escasa higiene y/o aseo.
- Ropa sucia o inadecuada para el clima.
- Intoxicación por ingesta de productos tóxicos.
- Atrasos reiterados en el retiro.
- Estudiante permanece sin presencia de adultos en el hogar.
- Estudiante circula solo por la calle.
- Inasistencias injustificadas al establecimiento.

b) Indicadores de sospecha de negligencia:

- Descuido en los cuidados y/o atención de salud oportuna según la enfermedad o accidente que presenta.
- Descuido en la higiene y/o presentación personal.
- Retiro tardío o no retiro del estudiante del establecimiento.
- Estudiante es retirado en estado de ebriedad o bajo los efectos de drogas.
- Estudiante es retirado por personas no autorizadas en su ficha de matrícula.
- Estudiante ingiere productos tóxicos (medicamentos, cloro, etc.).
- Estudiante no es enviado al establecimiento educacional, sin justificación alguna.

4. AGRESIONES SEXUALES⁷.

Implica la imposición a un estudiante de una actividad sexualizada en que el ofensor obtiene una gratificación, es decir, es una imposición intencional basada en una relación de poder. Esta

⁶ Mineduc, Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Orientaciones para la elaboración de un Protocolo de Actuación. Ver en:

<https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/2020/mono-660.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁷ Todas las situaciones que digan relación con abuso sexual, agresiones sexuales y hechos de connotación serán abordadas de conformidad con el protocolo correspondiente, contenido en el anexo 2. del RIE.

imposición se puede ejercer por medio de la fuerza física, el chantaje, la amenaza, la seducción, la intimidación, el engaño, la utilización de la confianza, el afecto o cualquier otra forma de presión o manipulación psicológica⁸.

V. CUANDO UTILIZAR ESTE PROTOCOLO.

El presente protocolo se utilizará ante situaciones de vulneración de derechos realizadas por quienes tienes a su cargo el deber de protección y cuidado de los estudiantes y que dicen relación con:

- Maltrato Físico.
- Maltrato Psicológico.
- Niño testigo de Violencia Intrafamiliar (VIF).
- Negligencia.

Nota: Respecto de aquellas situaciones o denuncias que digan relación con agresiones físicas o psicológicas de funcionario del colegio a alumno, o de apoderado a alumno (apoderado persona distinta al padre, madre o adulto responsable del alumno afectado), revisar protocolo de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia entre miembros de la Comunidad Educativa, contenido en el anexo 6 del RIE.

VI. PROCEDIMIENTO A SEGUIR FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES⁹.

Es fundamental destacar que los protocolos de actuación deben ser considerados como una guía flexible y adaptable, que se ajustará a las circunstancias específicas de cada caso. Dependiendo de la naturaleza y complejidad de la situación, los pasos establecidos podrán desarrollarse de manera sucesiva, paralela o, en algunos casos, podrá ser innecesario aplicar todas las medidas propuestas. El objetivo es asegurar una respuesta efectiva, respetuosa y personalizada, que priorice el bienestar y la seguridad de las personas involucradas en cada situación.

1. DETECCIÓN DE UNA SITUACIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS.

Si un estudiante, familiar, u otra persona comunica a un profesor o funcionario del establecimiento alguna situación relacionada con este tipo de hechos y que esté afectando a un estudiante, éste deberá escuchar empáticamente el relato, sin intervenir ni indagar más allá de lo que se le comenta. En esta

⁸ Barudy, J.: "El dolor invisible de la infancia", 1998.

⁹ i) Acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con la vulneración de derechos. Anexo 1 Circular N° 482 y 860 Superintendencia de Educación.

conversación se le dejará claro que el estudiante será ayudado y se tomarán las medidas necesarias para ello.

El funcionario registrará, de manera fiel y lo más textual posible, el relato recibido.

2. INFORME A DIRECCIÓN Y ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO.

El funcionario que toma conocimiento, debe levantar un acta y dejar registro por escrito, debiendo luego dar aviso y entregar el registro levantado a la **Dirección** del establecimiento de la información recibida.

3. LAS PERSONAS RESPONSABLES DE ACTIVAR EL PROTOCOLO Y REALIZAR LAS ACCIONES QUE EN ESTOS SE ESTABLEZCAN¹⁰.

Se establece que los responsables de implementar el Protocolo son los siguientes:

- a) El Director/a, o el funcionario que la reemplace, para designar al investigador.
- b) El Investigador, que podrá ser el Encargado de Convivencia Escolar u otro docente que designe la Dirección.
- c) Encargado de Convivencia Escolar **y/o Equipo de gestión**, seguirá ejerciendo sus labores expresadas en el Reglamento Interno, especialmente con el nexo entre los otros docentes y asistentes de la educación, para beneficiar el estado emocional y pedagógico del estudiante afectado..
- d) El profesor jefe, quien deberá velar por el debido seguimiento de los estudiantes, conforme a las directrices que para el caso en particular puedan otorgar el Director/a y/o el Encargado de Convivencia Escolar y/o **Equipo de gestión escolar**.

4. ACCIONES INMEDIATAS.

a) Activación protocolo accidente escolar.

En caso de existir señales físicas y/o quejas de dolor, según sea el caso, el estudiante será trasladado, en compañía de un funcionario del establecimiento, al centro asistencial para una revisión médica, informando de esta acción a la familia en paralelo, para lo cual se deberá seguir el procedimiento establecido para el caso de accidente escolar.

¹⁰ (ii) Las personas responsables de activar el protocolo y realizar las acciones que en estos se establezcan. Anexo N° 1, Circular N° 482/2018 y Circular N° 860/2018, Superintendencia de Educación.

5. LOS PLAZOS PARA LA RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO EN RELACIÓN A LOS HECHOS OCURRIDOS¹¹.

Plazo para resolución y pronunciamiento: una vez realizadas las acciones que procedieran del presente protocolo, en los plazos y oportunidades señaladas en el procedimiento, se procederá a citar al padre, madre y/ o apoderado, a fin de notificar el procedimiento llevado a cabo, las medidas de resguardo que se han implementado y el Plan de Acompañamiento, el cual podrá contener medidas formativas de apoyo pedagógico, y/o psicosocial. Este se establecerá en colaboración con el apoderado y, si es necesario, con las redes externas pertinentes, debiendo contener dicho Plan, plazos en que se desarrollen acciones que se comprometan, con las partes intervinientes.

El plazo para el desarrollo del protocolo no será superior a 20 días hábiles, los que pueden prorrogarse por 15 días más, si es que aún no se han podido concretar derivaciones externas a los especialistas externos o redes de apoyo u otra medida relevante.

6. LAS MEDIDAS O ACCIONES QUE INVOLUCREN A LOS PADRES, APODERADOS O ADULTOS RESPONSABLES DE LOS ESTUDIANTES AFECTADOS.¹²

Es fundamental entender que los estudiantes que sean víctimas de situaciones de vulneración de derechos pueden requerir atención externa al establecimiento, sea con psicólogos externos, peditras, neurólogos, psiquiatras u otro profesional de la red de salud, pública o privada.

Sin perjuicio de lo anterior, el involucramiento de la familia, resulta fundamental para que puedan ayudar a su hijo en el proceso de recuperación, por ello el trabajo en conjunto y coordinado, incidirá especialmente en el bienestar del estudiante.

En este contexto y según sea el caso, el establecimiento podrá realizar algunas de las siguientes medidas o acciones:

- **Entrevistas Individuales:** realizar reuniones confidenciales con los padres del estudiante afectado para discutir la situación, escuchar sus preocupaciones y establecer un plan de acción conjunto.
- **Reuniones Informativas:** organización de talleres y charlas sobre la prevención de agresiones sexuales, para que los padres conozcan las señales de alerta y cómo actuar.

Asimismo, organizar talleres sobre educación sexual integral y la importancia del autocuidado,

¹¹ (iii) Los plazos para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos ocurridos. Anexo 1, Circular N° 482/2018 y Circular N° 860/2018, Superintendencia de Educación.

¹² (iv) Medidas o acciones que involucren a los padres, madres, apoderados, o adultos responsables de los estudiantes afectados. Anexo 1, Circular N° 482/2018 y Circular N° 860 de 2018, Superintendencia de Educación.

consentimiento y el respeto, para que los padres puedan reforzar estos conceptos en casa.

- **Terapia y apoyo familiar:** En algunos casos, se puede recomendar que los padres participen en sesiones de terapia familiar de programas de red de salud pública o privada, para abordar las dinámicas que podrían estar contribuyendo al maltrato. Esto puede ser parte de un plan de rehabilitación integral que involucra tanto al niño como a su familia.
- **Entrega información y canales de apoyo:** el colegio facilitará información sobre redes de apoyo externas disponibles para los padres y el estudiante.
- **Seguimiento Regular:** el colegio, mantendrá comunicación constante con los padres sobre el progreso del estudiante afectado y las medidas tomadas por el colegio.
- **Protección de la Privacidad:** el colegio adoptará medidas para asegurar que los padres comprendan las políticas de privacidad y confidencialidad de la institución y cómo se manejarán los casos de agresiones sexuales.

7. DE LA FORMA DE COMUNICACIÓN CON PADRES Y APODERADOS¹³.

El encargado de convivencia o funcionario designado, deberá llamar y/o contactar, por vía telefónica, agenda o correo electrónico registrado en el establecimiento al o los apoderados de los estudiantes involucrados, dentro de las 24 horas hábiles siguientes de conocidos los hechos, a fin de citarlos a una entrevista, la que deberá concretarse dentro de los 3 días hábiles siguientes de conocidos los hechos. En caso de que la reunión no pueda realizarse de forma presencial, se podrá realizar a través de plataforma electrónica. Si el apoderado no es ubicado o no concurre dentro de los plazos antes señalados, la información se le hará llegar a través de los demás mecanismos de comunicación contemplados en el RIE.

El objetivo de la entrevista es, informar a los padres y apoderados de los estudiantes afectados de las acciones que iniciará el colegio, así como las medidas a implementar.

De la entrevista sostenida se debe dejar constancia en acta, la que debe ser firmada por los participantes de la entrevista.

Los apoderados estarán permanentemente informados de las etapas y acciones de este protocolo.

La comunicación con los apoderados se realizará a través de los conductos regulares de contacto con las familias, priorizando según necesidad, sentido de urgencia y discrecionalidad de la información:

¹³ (iv) Las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados y adultos responsables de los estudiantes afectados y la forma de comunicación con éstos en caso de ser necesario. Anexo 2 Circular N° 482 y 860 Superintendencia de educación.

- Teléfono del apoderado informado al colegio, respaldando la información a través de la agenda escolar o mail, si fuese necesario;
- Agenda escolar;
- Correo electrónico

8. MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIAS A LOS ESTUDIANTES AFECTADOS.

a) Medidas de resguardo a implementar de forma inmediata.

Corresponden a aquellas medidas de aplicación inmediata, tales como: contención emocional, derivación a sala de enfermería si lo necesita, calmar y hacerlo sentir seguro, entre otras.

b) Medidas de resguardo que dicen relación con apoyos pedagógicos y/o psicosociales que ofrece el establecimiento.

Estas medidas deben constar, en el Plan de Apoyo Individual, que es un plan de trabajo familia – colegio– estudiante que contempla acciones y estrategias multidisciplinarias para abordar el caso. Será elaborado por el Encargado de Convivencia/Psicólogo del ciclo/ miembro del equipo de gestión, para luego ser presentado al estudiante y sus padres y apoderados y así ser implementado por docentes, personal de apoyo o asistentes que estén en contacto con el estudiante, según se indique en el plan de trabajo.

Dentro de estas medidas están:

- **Consejo de profesores de curso.** Tiene como propósito definir los apoyos y contención necesarios al estudiante afectado y de esta forma:
 - Monitorear el contexto aula y/o otras dependencias del establecimiento
 - Informar la situación y definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico en las diferentes asignaturas.
 - Definir estrategias de información o comunicación con el resto de los compañeros y compañeras de ser necesario.
 - Determinar fechas de evaluación del seguimiento.
- **Apoyo escolar.** Los profesores jefes, de acuerdo con las necesidades que observen en sus estudiantes, podrán realizar una derivación interna a los profesionales pertinentes, quienes harán un acompañamiento y especificación de las necesidades del estudiante, con el propósito de orientar al Profesor Jefe y/o familias en el acompañamiento. A su vez, puede sugerir derivaciones a profesionales externos.
- **Intervenciones a nivel curso.** Tienen por finalidad abordar situaciones atinentes a la

realidad afectiva y/o social del curso.

- **Derivación interna.** Las redes de apoyo interno, como Psicólogo del ciclo, deberán brindar atención al estudiante afectado, y/o deberá trabajar coordinadamente con la red de apoyo externa.
- **Derivación a instancias externas de apoyo especializado.** El Colegio puede sugerir a los padres y/o apoderados que su hijo, o eventualmente ellos y él, asistan a alguna instancia externa de apoyo tales como: reforzamiento psicopedagógico, reforzamiento en alguna área del Currículum del Colegio, asistencia a algún tipo de terapia personal, grupal o familiar u otro tipo de apoyo requerido y que se relacione con la temática involucrada.
- **Coordinación con especialista.** Si el estudiante se encuentra con tratamiento médico y/o psicológico externo, se considerarán las sugerencias del especialista del caso, que lo acompañen en el proceso académico y de convivencia escolar.

c) Las Derivaciones externas/redes de apoyo a las instituciones y organismos competentes.

Si de los antecedentes recabados, se advierte una posible vulneración de derechos, esto se podrá canalizar también a través de la red pública de servicios de protección, reparación y restitución de derechos tales como y diversos programas. como el Programa para la Prevención Focalizada (PPF); Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual (PRM); Programa de Familia de Acogida Simple (FAS); Residencias de Protección de Lactantes y Pre-escolares (RPL), ente otras. A su vez, las instancias penales referidas a la reparación y restitución de derechos consideran a los Tribunales de Familia; Fiscalía; Unidad Regional de Atención a Víctimas; Centro de apoyo a víctimas (CAVO); Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT), Centros y Unidades de atención a víctimas de delitos violentos de la Corporación de Asistencial Judicial; Centro de atención a víctimas de abuso sexual (CAVAS), u otros.

- **Demás establecidas en el Reglamento Interno Escolar.**

9. LA OBLIGACIÓN DE RESGUARDAR LA INTIMIDAD E IDENTIDAD DEL ESTUDIANTE EN TODO MOMENTO¹⁴.

En todo momento, desde que se toma conocimiento de la situación de vulneración de derechos, se procurará resguardar la intimidad e identidad de los estudiantes involucrados.

¹⁴ (vi) La obligación de resguardar la intimidad e identidad del estudiante en todo momento. Anexo 1 Circular N° 482 y 860 Superintendencia de Educación.

Mantener la máxima confidencialidad sobre el caso es esencial. Solo deben conocer la información los profesionales directamente involucrados en la gestión de la situación, respetando la privacidad del estudiante y evitando cualquier tipo de revictimización.

En las primeras atenciones, se procurará que el estudiante esté siempre acompañado de un funcionario o de sus padres, cuando concurren al establecimiento, evitando en todo momento la sobreexposición del estudiante hacia la comunidad, la interrogación o indagación inoportuna de manera de evitar su re-victimización.

En el caso, de situaciones que están circunscritas al contexto familiar, y en consecuencia no involucra, ni afecta a otros miembros de la comunidad escolar, será obligación de las autoridades, y de todos los profesionales de la institución que tomen conocimiento del caso, guardar absoluta reserva y no informar de ninguno de estos antecedentes a terceros que no estén relacionados con el caso.

Se encuentra estrictamente prohibido revelar los hechos, sea parcial o totalmente, la identidad del estudiante afectado, o cualquier otro dato relevante al resto de la comunidad escolar, ya sea de manera formal o informal.

Es relevante considerar que bajo ningún concepto el resguardo de la intimidad del estudiante afectado involucra la posibilidad de NO denunciar a Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia penal, cuando existan antecedentes que hagan presumir un delito o se trate de hechos que constituyan una vulneración de derechos a un estudiante ante Tribunales de Familia.

10. LAS MEDIDAS FORMATIVAS, PEDAGÓGICAS Y/O DE APOYO PSICOSOCIAL APLICABLES A LOS ESTUDIANTES QUE ESTÉN INVOLUCRADOS QUE ORIGINAN LA ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO¹⁵.

Estas medidas se adoptarán por el colegio teniendo en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes. Asimismo, en la aplicación de estas medidas deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.

¹⁵ (vii) Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a los estudiantes que estén involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo. Anexo 1, Circular N° 482 de 2018, Superintendencia de Educación.

Se podrán aplicar cualquiera de las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial, que se encuentren establecidas en nuestro reglamento interno escolar, en el capítulo de normas, faltas, medidas y procedimientos, en el título, “De las medidas disciplinarias formativas”.

11. MEDIDAS PROTECTORAS DESTINADAS A RESGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LOS ESTUDIANTES CUANDO EXISTAN ADULTOS INVOLUCRADOS¹⁶.

Cuando existan adultos involucrados en los hechos, el establecimiento establece medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes, las que son aplicadas conforme la gravedad del caso:

- Separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo trasladarlo a otras labores o funciones fuera del aula, todo ello en concordancia con las disposiciones del Reglamento Interno deberán ser consistentes con la regulación que exista en el Reglamento de Higiene y Seguridad.
- Separación y/o delimitación de espacios, horarios de ingreso y salida diferidos, entre otros de similar efecto.
- Se podrá derivar al afectado y su familia a algún organismo de la red que pueda hacerse cargo de la intervención.

12. PROCEDIMIENTO CONFORME AL CUAL LOS FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO CUMPLIRÁN CON EL DEBER DE PONER EN CONOCIMIENTO DE MANERA FORMAL A LOS TRIBUNALES DE FAMILIA, DE CUALQUIER HECHO QUE CONSTITUYA UNA VULNERACIÓN DE DERECHOS, TAN PRONTO LO ADVIERTA¹⁷.

Con el fin de velar por el interés superior del párvulo o estudiante, todos los funcionarios del colegio podrán efectuar un requerimiento de protección ante los Tribunales de Familia, a fin de disponer acciones para la protección inmediata de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos

¹⁶ (viii) y (vii) Cuando existan adultos involucrados en los hechos, el protocolo debe establecer medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes, las que deberán ser aplicadas conforme a la gravedad del caso. Anexo 1 Circular N° 482/2018 y Circular N° 860/2018, respectivamente, Superintendencia de Educación.

¹⁷ (ix) El procedimiento conforme al cual los funcionarios del establecimiento cumplirán con el deber de poner en conocimiento de manera formal a los Tribunales de Familia, de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos. Anexo 1, Circular N° 482 y 860 de 2018, Superintendencia de Educación.

contra el estudiante tan pronto se advierta. Esta acción no tiene como objetivo investigar o sancionar al agresor o agresora, sino proteger y decretar medidas cautelares y de protección.

Los medios por los que se comunicará de la situación de conflicto: Se efectuará a través de un oficio, que describa la situación de vulneración que afecte al alumno, el que debe ser ingresado al portal del Poder Judicial www.pjud.cl

Funcionario: Con la finalidad de mantener un canal único de comunicación, el colegio ha designado como responsable el Director/a o a quién éste delegue dicha función.

Plazo: desde que se advierta el hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante.

13. DENUNCIA A CARABINEROS, PDI, MINISTERIO PÚBLICO.

Algunas situaciones de vulneración de derechos pueden ser constitutivas de delitos, en estos casos existe la obligación de denunciar, conforme a lo siguiente:

- Artículo 175 del Nuevo Código Procesal Penal: *señala “Estarán obligados a denunciar (entre otros): Los Directores, Inspectores y Profesores de Establecimientos Educativos de todo nivel, los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento. La denuncia realizada por alguno de los obligados en este artículo eximirá al resto”.*
- Artículo 176 del mismo Código Procesal Penal: establece que, *“Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal”.*

Nuestro establecimiento establece un procedimiento que determina a un funcionario responsable como único canal de información, sin embargo, se debe tener presente que la obligación de denuncia recae sobre todos los funcionarios, que hubieren presenciado o hubieren tenido conocimiento de un hecho constitutivo de delito.

Procedimiento de Denuncia.

De esta forma, el funcionario responsable debe denunciar el hecho, proporcionando todos los datos disponibles, que permitan la identificación del o los agresores. Sin embargo, se hace presente que, la tarea de investigar este tipo de hechos no corresponde al establecimiento, sino que es tarea del Ministerio Público y Tribunales de Garantía.

La labor del Colegio es:

- Recopilar antecedentes administrativos y/o de carácter general del estudiante (registros consignados en su hoja de vida, entrevistas con profesores jefes y asignatura u otros que

podieren tener información relevante del estudiante, entre otros), a fin de describir la situación, sin emitir juicios, y de esta forma colaborar con la investigación;

- Actuar oportunamente para proteger al estudiante;
- Denunciar los hechos y/o realizar la derivación pertinente.

La denuncia se hace ante Carabineros de Chile, Investigaciones de Chile, Ministerio Público y es realizada por la Directora la persona designada por este.

La denuncia se realiza mediante declaración prestada ante el organismo pertinente y junto con ella se deberán entregar todos los antecedentes del caso, que se tuvieren hasta ese momento.

Existe la posibilidad de realizar la denuncia en la fiscalía local mediante correo electrónico, adjuntando el formulario que se encuentra en la página <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>

14. DE LAS ACCIONES Y ETAPAS QUE COMPONEN EL PROCEDIMIENTO MEDIANTE EL CUAL SE RECIBIRÁN Y RESOLVERÁN LAS DENUNCIAS O SITUACIONES RELACIONADAS CON LA VULNERACIÓN DE DERECHOS¹⁸.

- a) Cuando la situación de vulneración de derechos proviene de adultos que no son funcionarios del establecimiento.**

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLES¹⁹	PLAZOS²⁰
Detección	Si un estudiante, familiar, u otra persona comunica a un profesor o funcionario del establecimiento alguna situación relacionada con este tipo de hechos y que esté afectando a un estudiante, éste deberá escuchar empáticamente el relato, sin intervenir ni indagar más allá de lo que se le comenta. En esta conversación se le dejará claro que el estudiante será ayudado y se tomarán las medidas necesarias para ello. El funcionario registrará, de manera fiel y lo más textual posible, el relato recibido.	Funcionario que recibe el relato.	

¹⁸ (i) Todas las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con la vulneración de derechos. Anexo 1 Circular 482 y 860 de 2018, Superintendencia de Educación.

¹⁹ (ii) Las personas responsables de activar el protocolo y realizar las acciones que en estos se establezcan. Anexo 1 Circular 482 y 860 de 2018, Superintendencia de Educación.

²⁰ (iii) Los plazos para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos ocurridos. Anexo 1 Circular 482 y 860 de 2018, Superintendencia de Educación.

Comunicación a la Dirección del establecimiento y activación del protocolo.	El mismo funcionario que recibió el relato dará aviso a la Dirección del establecimiento de la información recibida y hará entrega del registro de ello. La Dirección activará el protocolo y derivará los antecedentes al Encargado de Convivencia a fin de seguir con el procedimiento.	Funcionario que recibió el relato. Miembro del Equipo de gestión.	24 horas hábiles de conocidos los hechos.
Acciones inmediatas: Activación protocolo accidente escolar	En caso de existir señales físicas y/o quejas de dolor, según sea el caso, el estudiante será trasladado, en compañía de un funcionario del establecimiento al centro asistencial para una revisión médica, informando de esta acción a la familia en paralelo.	El definido en el protocolo de accidente escolar.	Inmediatamente de recibido el relato y observar señales físicas y/o quejas de dolor.
Procedimiento de medida de protección, cuando se advierta una posible vulneración.	Los funcionarios del establecimiento cumplirán el deber de poner en conocimiento de manera formal a los Tribunales de Familia, conforme al numeral 13, del presente protocolo.	Directora o persona designada por este.	Una vez que se advierte la vulneración, por parte de un funcionario del establecimiento.
Comunicación a padres y apoderados²¹.	A fin de informales de los antecedentes que se tienen y del procedimiento a seguir por parte del colegio. Se debe tener especial consideración que, si la vulneración de derechos develada proviene de parte de algún familiar o adulto cercano al estudiante, puede existir resistencia a colaborar, o la develación de la situación, puede generar una crisis familiar que obstaculice el proceso de reparación, por lo que la determinación de tomar contacto con algún familiar, debe ser realizada cuidadosamente, considerando en estos casos además de realizar denuncia, también se podrá contactar a la red territoriales competente si fuera necesario ²²	Encargado de convivencia/funcionario designado.	Dentro de las 24 horas hábiles siguientes de conocidos los hechos, citación.
			Dentro de los 3 días hábiles siguientes de conocidos los hechos, entrevista

²¹ (iv) Las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes afectados y las formas de comunicación con éstos, en caso de ser necesario. Anexo 1, Circular N° 482 y 860 de 2018, Superintendencia de Educación.

Derivación interna/externa.	- Derivación interna: al Psicólogo y/o al Equipo de gestión, a fin de que se elabore un plan de acompañamiento e implementen las medidas de resguardo que deben incluir apoyos pedagógicos y/o psicosociales pertinentes, según sea el caso.	Encargado de convivencia/ miembro del Equipo de gestión escolar/psicólogo.	Al activar Protocolo y/o durante el procedimiento.
	- Derivación externa: se podrá derivar al estudiante afectado y su familia, a algún organismo de la red, que pueda hacerse cargo de la intervención.	Encargado de convivencia/ miembro del Equipo de gestión escolar/psicólogo.	En momento que se advierta la necesidad de derivación.
Notificación de Cierre de Protocolo levantado Acta de resolución y pronunciamiento de los hechos ocurridos.	Se notificará en una entrevista a los padres o apoderados del o los estudiantes sobre el procedimiento llevado a cabo, se incluirá información sobre las medidas de resguardo que se han implementado, contenidas en el Plan de Acompañamiento. Si los padres no se presentan a entrevista, el cierre del protocolo será informado vía correo electrónico.	Encargado de Convivencia Escolar/ Psicólogo/miembro equipo convivencia.	21 días ²³ , desde que se activa el protocolo, los que pueden prorrogarse por 15 días más, si es que aún no se han podido concretar derivaciones externas a los especialistas externos o redes de apoyo u otra medida relevante.
Seguimiento y acompañamiento	De todo el plan de acompañamiento e implementación de medidas protectoras y de resguardo se hará seguimiento.	Encargado de convivencia/ miembro del Equipo de gestión escolar/psicólogo.	Plazos establecidos en Plan Individual del estudiante.

²³ (iii) Los plazos para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos ocurridos. Circular 482. SUPEREDUC.

b) Cuando la situación de vulneración de derechos proviene de adultos que son funcionarios del establecimiento.

ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
Detección	Si un estudiante, familiar, u otra persona comunica a un profesor o funcionario del establecimiento alguna situación relacionada con este tipo de hechos y que esté afectando a un estudiante, éste deberá escuchar empáticamente el relato, sin intervenir ni indagar más allá de lo que se le comenta. En esta conversación se le dejará claro que el estudiante será ayudado y se tomarán las medidas necesarias para ello. El funcionario registrará, de manera fiel y lo más textual posible, el relato recibido.	Funcionario que recibe el relato.	
Comunicación a la Dirección del establecimiento y activación del protocolo.	El mismo funcionario que recibió el relato dará aviso a la Dirección del establecimiento de la información recibida y hará entrega del registro de ello. La Dirección activará el protocolo y derivará los antecedentes al Encargado de Convivencia a fin de seguir con el procedimiento.	Funcionario que recibió el relato. Miembro del Equipo de gestión.	24 horas hábiles de conocidos los hechos.
Acciones inmediatas: Activación protocolo accidente escolar	En caso de existir señales físicas y/o quejas de dolor, según sea el caso, el estudiante será trasladado, en compañía de un funcionario del establecimiento al centro asistencial para una revisión médica, informando de esta acción a la familia en paralelo.	El definido en el protocolo de accidente escolar.	Inmediatamente de recibido el relato y observar señales físicas y/o quejas de dolor.
Procedimiento de medida de protección, cuando se advierta una posible vulneración.	Los funcionarios del establecimiento cumplirán el deber de poner en conocimiento de manera formal a los Tribunales de Familia, conforme al numeral 13, del presente protocolo.	Directora o persona designada por este.	Tan pronto se advierta la posible vulneración de derechos.
	A fin de informales de los antecedentes que se tienen y	Encargado de convivencia/	Dentro de las 24 horas hábiles siguientes de

Comunicación a padres y apoderados²⁴.	del procedimiento a seguir por parte del establecimiento.	funcionario designado.	conocidos los hechos, citación.
			Dentro de los 3 días hábiles siguientes de conocidos los hechos, entrevista.
Comunicación con funcionario involucrado	Se informará de inmediato de dicha situación al trabajador presuntamente involucrado y dispondrá de las medidas para evitar todo contacto del funcionario involucrado, con estudiante mientras dure el proceso de investigación.	Dirección/funcionario designado por este.	24 horas hábiles de conocidos los hechos.
Medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes	Con el fin de resguardar la integridad de los estudiantes afectados, el establecimiento podrá establecer, según sea la gravedad del caso, las siguientes medidas protectoras: - Medidas tendientes a evitar el contacto del funcionario involucrado, con el estudiante mientras dure el proceso de investigación que lleven las autoridades, actuando según lo disponga el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del establecimiento ²⁵ . Se deberá resguardar siempre la identidad e integridad del funcionario involucrado en los hechos.	Dirección/funcionario designado por este.	Al activar Protocolo y/o durante el procedimiento.
Derivación interna/externa	- Derivación interna: al Psicólogo y/o al Equipo de gestión, a fin de que se elabore un plan de acompañamiento e implementen las medidas pedagógicas y/o psicosociales pertinentes, según sea el caso.	Encargado de convivencia/ miembro del Equipo de gestión escolar/psicólogo.	Al activar Protocolo y/o durante el procedimiento.

²⁴ (iv) Las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes afectados y las formas de comunicación con éstos, en caso de ser necesario. Anexo 1, Circular N° 482 y 860 de 2018, Superintendencia de Educación.

²⁵ El establecimiento educacional no cuenta con las facultades jurídicas para suspender las funciones de un trabajador que ha sido denunciado por la familia u otra persona, por tanto, solo se apartará de las funciones al supuesto agresor. Por tanto, se podrán tomar medidas como, la separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo trasladarlo a otras labores o funciones fuera del aula, mientras dure el proceso y de acuerdo a la gravedad de los hechos.

	- Derivación externa: se podrá derivar al estudiante afectado y su familia, a algún organismo de la red, que pueda hacerse cargo de la intervención.	Encargado de convivencia/ miembro del Equipo de gestión escolar/psicólogo.	En momento que se advierta la necesidad de derivación.
Notificación de Cierre de Protocolo levantado Acta de resolución y pronunciamiento de los hechos ocurridos .	Se notificará en una entrevista a los padres o apoderados del o los estudiantes sobre el procedimiento llevado a cabo, se incluirá información sobre las medidas de resguardo que se han implementado, contenidas en el Plan de Acompañamiento. Si los padres no se presentan a entrevista, el cierre del protocolo será informado vía correo electrónico.	Encargado de Convivencia Escolar/ Psicólogo/miembro equipo convivencia.	21 días ²⁶ , desde que se activa el protocolo, los que pueden prorrogarse por 15 días más, si es que aún no se han podido concretar derivaciones externas a los especialistas externos o redes de apoyo u otra medida relevante.
Seguimiento y acompañamiento	De todo el plan de acompañamiento e implementación de medidas pedagógicas y/o psicosociales se hará seguimiento.	Encargado de convivencia/ miembro del Equipo de gestión escolar/psicólogo.	Plazos establecidos en Plan Individual del estudiante.

VII. ASPECTOS RELEVANTES A CONSIDERAR, DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ETAPAS Y ACCIONES QUE COMPONEN EL PROCEDIMIENTO.

1. Del resguardo de la identidad de quien aparece como adulto involucrado²⁷.

Toda persona involucrada en el proceso tiene la responsabilidad de proteger la identidad del adulto involucrado. En este contexto, y en atención a la presunción de inocencia y respeto a la privacidad, resulta fundamental no exponer los antecedentes a terceros no involucrados en los hechos.

Es por ello por lo que el Colegio exige un actuar responsable y medurado en el tratamiento de la información por parte de su comunidad escolar, por tanto, no se permiten chismes, comentarios mal intencionados, tergiversación de los hechos, aseveraciones sin fundamento, alusión a terceras

²⁶ (iii) Los plazos para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos ocurridos. Circular 482. SUPEREDUC.

²⁷ (viii) La obligación de resguardar la identidad de quien aparece como adulto involucrado en los hechos denunciados. Anexo 1, Circular N° 860, Superintendencia de Educación.

personas, magnificación de la situación. De darse alguna de estas situaciones el Colegio aplicará las medidas contenidas en el Reglamento Interno, en capítulo de normas, faltas y procedimiento.

2. Seguimiento del proceso de recuperación del estudiante, evaluando la eficacia de las medidas de apoyo implementadas y ajustándolas según sea necesario, para asegurar su bienestar a largo plazo.

El profesional encargado de este Protocolo de Actuación debe mantenerse informado de los avances de la situación, conocer el estado de la investigación judicial si esta se hubiera iniciado, de las eventuales medidas de protección que se aplicaron y del tratamiento reparatorio si existiera, todo ello con el fin de articular y coordinar las acciones, garantizando que el estudiante no vuelva a ser victimizado.

También debe hacer seguimientos de todas aquellas medidas de resguardo, pedagógicas y/o psicosociales implementadas por el colegio

Dentro de las acciones que se pueden implementar en esta etapa están²⁸:

- **Entrevistas con padres y/o apoderados:** esta tendrá por objeto ir verificando en conjunto los acuerdos establecidos, evaluar la necesidad de cambiar algunas estrategias, determinar las necesidades actuales que pueda estar teniendo el niño o su familia, entre otros aspectos. La entrevista puede ser solicitada por el establecimiento como también por la familia. Esta acción es liderada por el funcionario que para tales efectos determine Dirección.
- **Informes de seguimiento:** es elaborado por el coordinador de ciclo del establecimiento o por quien ella delegue. En ellos deberán ser registrados todas aquellas observaciones realizadas por los funcionarios que directamente tratan con el estudiante, considerando aspectos tales como asistencia, en qué condiciones llega, observación de su comportamiento, el cumplimiento de acuerdos con la familia y/o avances observados, entre otros.
- **Coordinación con red de derivación externa:** el funcionario designado por la Dirección del establecimiento establecerá y estará en contacto –vía email, telefónico y/o personalmente– con las redes a las que derivó al estudiante y su familia, con la finalidad de conocer si se concretó la derivación, indagar en los antecedentes de la intervención que se está realizando con el niño, tales como si se encuentra asistiendo, adherencia de la familia, estado actual del

²⁸ (v) Medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y psicosociales que la institución pueda proporcionar, y las derivaciones a las instituciones y organismos competentes, tales como, la Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la comuna respectiva. Anexo 2, Circular N° 482, Superintendencia de Educación.

niño, entre otros.

3. De la comunicación con el resto de la comunidad.

Se debe considerar la obligación de resguardar la privacidad e identidad del afectado y/o acusado, o de quien aparezca involucrado en los hechos denunciados, hasta que la investigación se encuentre finalizada.

Por tanto, el colegio debe cautelar que, la socialización de los hechos suscitados, se realice resguardando la confidencialidad y protección de los estudiantes, no siendo en ningún caso obligatorio comunicarlo a la totalidad de la comunidad educativa.

Sin perjuicio de lo anterior, y ante situaciones especialmente graves y que han sido difundidas al resto de la comunidad, la Dirección deberá informar a las demás familias y apoderados del colegio.

Según sean las circunstancias, esta comunicación se podrá realizar a través de reuniones de apoderados por curso, asambleas generales, correo institucional y circulares informativas. En cualquiera de estos casos, los objetivos de la misma serán:

- Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles, a fin de evitar distorsiones en la información o situaciones de secretismo que generen desconfianzas entre las familias respecto a la labor protectora del Colegio.
- Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.
- Solicitar colaboración y apoyo de parte de las madres, padres y apoderados en la labor formativa en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir el maltrato infantil y/o cualquier situación de vulneración de derechos.

4. Redes de derivación externa y de apoyo.

Las redes de apoyo y las instituciones especializadas en el diagnóstico, prevención, protección y reparación ante situaciones de vulneración de derechos, disponibles a nivel local, estableciendo acuerdos y compromisos de colaboración que optimicen los procesos de consulta y derivación son entre otras, que pueden acudir los estudiantes y comunidad, para ello entregamos información si requiere acudir:

- Oficina Local de la Niñez (OLN): La OLN forma parte de la nueva institucionalidad de la niñez a nivel comunal, que se establece en el marco de la Ley que crea un Sistema de Garantías y Protección Integral de derechos de la niñez y adolescencia, siendo la institución encargada de

la promoción de derechos, la prevención de situaciones de riesgo o vulneraciones y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

- Proyecto de Intervención Breve (PIB): realizan tratamiento individual y familiar a niños, niñas y adolescentes que presenten situaciones o conductas que constituyan una señal evidente de la reiteración (cronificación) de la vulneración de derechos que provocan daño o amenazan sus derechos.
- Programa de Intervención Especializada (PIE): realiza tratamiento ante la presencia de situaciones que se constituyen en evidente riesgo o daño para el niño o niña, a nivel individual, familiar y social, entre las que cuentan: consumo problemático de drogas, desescolarización o deserción escolar, trastornos emocionales u otros.
- Programa de Prevención Comunitaria (PPC): está dirigido a niños/ as y adolescentes que necesiten desarrollar competencias de autoprotección, conductas prosociales o estén motivados en la participación y formación ciudadana.

También se puede encontrar información y buscar apoyo en:

- Tribunales de Familia.
- Fiscalía.
- Servicio Médico Legal.
- Teléfono 149. Es un servicio telefónico confidencial de Carabineros de Chile, creado como una instancia de apoyo preventivo y de orientación a quienes son o podrían ser víctimas de Violencia Intrafamiliar (VIF). Funciona las 24 horas del día, todos los días con cobertura a nivel nacional.
- Teléfono 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.
- Teléfono 800 730800: Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ex – SENAME). Recibe consultas sobre maltrato infantil y abuso sexual. La línea funciona de lunes a viernes de 9 a 18:00 horas. Después las llamadas son derivadas a la Policía de Investigaciones (PDI).
- Teléfono 800 220040: Programa de Violencia Intrafamiliar y de Maltrato Infantil de la Corporación de Asistencia Judicial. Recibe denuncias y consultas sobre maltrato infantil y violencia intrafamiliar. Se entrega información, derivando el caso a la institución que

corresponde y aconsejando a quienes llaman muy afectados. Funciona de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas.

- Teléfono 22 639 9084: Centro de Víctimas de la Corporación de Asistencia Judicial CAVI. Se puede consultar sobre asesoría legal para casos de delitos violentos que generen lesiones graves y gravísimas, que tengan causas en las fiscalías (violación, parricidio y explotación sexual de menores), entre otros. El horario de atención es de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

5. Disposiciones finales.

- Los plazos establecidos en el presente reglamento se computarán de lunes a viernes, considerando únicamente días hábiles. No se contarán dentro del plazo los días sábados, domingos ni aquellos declarados festivos conforme a la legislación vigente.
- La aplicación del presente protocolo quedará suspendida durante el período en que el establecimiento se encuentre haciendo uso del feriado legal, de acuerdo con el calendario escolar vigente. Durante dicho período, no se considerarán los plazos ni obligaciones establecidas en este documento, retomándose su aplicación al reinicio de las actividades académicas.