3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS/AS ESTUDIANTES

I. ANTECEDENTES

El presente protocolo tiene como finalidad consensuar las definiciones y acciones a seguir en caso de situaciones de vulneración de derechos de los estudiantes.

a) ¿Qué es la vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes?

La vulneración de derechos es toda acción u omisión realizada por una persona que transgrede los derechos de otras personas, en este caso en la que los niños, niñas y adolescentes queden expuestos al peligro o daño que pueda violar su integridad física y psicológica. En los casos más extremos, la vulneración se presenta por negligencia o maltrato de cualquier tipo o abuso sexual[20].

El **maltrato o la negligencia**, puede presentarse en cualquier tipo de familia, estrato social o establecimiento educacional. Por esto, todas las comunidades educativas deben estar preparadas e informadas sobre los procedimientos que deben llevar a cabo para resguardar a los estudiantes y actuar de manera oportuna.

De acuerdo a la **Ley de Menores, N°16.618**, podemos definir el maltrato infantil como: "*Una acción u omisión que produzca menoscabo en la salud física o psíquica de los menores*"[21].

Tipos de vulneración de los Derechos del niño, niña y adolescente:

Maltrato físico: puede ser leve y grave.

- **Maltrato físico leve:** dice relación con agresiones hacia la persona del niño, niña o adolescente, que no impliquen una lesión severa, como empujar, zamarrear, dar palmadas, etc.
- **Maltrato físico grave:** son aquellas agresiones que causan un daño severo, ya sea mediante golpes de puño o utilización de objetos. Ejemplo de ello son las golpizas, quemaduras, puñaladas. También dentro de esta categoría de maltrato, encontramos las amenazas con arma blanca o de fuego.
- **Maltrato psicológico:** consiste en el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, criticas, descréditos, ridiculizaciones, indiferencia o rechazo hacia el niño, niña o adolescente. Además, se considera maltrato emocional, el ser testigo de violencia intrafamiliar entre sus padres.
- **Abuso sexual:** son actitudes o comportamientos de connotación sexual que realiza una persona sobre otra, sin su consentimiento o conocimiento y para su propia satisfacción sexual.
- **Negligencia y abandono:** es la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo, además de brindar las condiciones para ello. La falta de cuidados higiénicos, inasistencia a clases, ausencia de adultos responsables, consumo de drogas en presencia de los niños, niñas y

[20] Disponible en: https://www.senado.cl › appsenado

[21] Disponible en: https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28581

adolescentes, dejarlos sin atención ni cuidado, entre otros, constituyen elementos de negligencia y abandono.

b) ¿Cuáles son los niveles de complejidad[22] en caso de vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes[23]?

Baja Complejidad: Maltrato físico sin lesiones; maltrato psicológico leve; dificultad de adultos para establecer normas y límites; niños, niñas y adolescentes con interacción conflictiva con pares, interacción conflictiva con adultos; consumo experimental de drogas (bajo riesgo); entre otros.

Mediana Complejidad: Maltrato físico leve; maltrato psicológico; negligencia; testigos de violencia intrafamiliar, consumo de drogas; conductas transgresoras no tipificadas como delito; pre-deserción escolar; consumo de drogas por parte de adultos responsables; entre otros.

Alta Complejidad: Peores formas de trabajo infantil; abuso sexual infantil y/o violación; explotación sexual comercial Infantil, consumo problemático de drogas; conductas trasgresoras tipificadas como delito; familia ausente o conductas altamente negligentes, niños, niñas y adolescentes en situación de abandono, maltrato físico grave, niños, niñas y adolescentes en situación de Calle.

c) ¿Por qué es importante contar con un protocolo de actuación frente a situaciones de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes de la comunidad educativa?

Es importante contar con el protocolo de vulneración porque le permite a la comunidad escolar conocer mayores antecedentes conceptuales, procedimientos, plan de acción, responsables y estrategias de prevención. La aplicación del presente protocolo está dirigida a resolver las situaciones ocurridas y adoptar medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados, y así evitar la reiteración de las mismas.

II. PLAN DE ACCION:

El presente protocolo se activará cuando algún miembro de la comunidad detecte o sospeche que un estudiante esté siendo víctima de vulneración de derechos, dirigiéndose a la Coordinadora de Convivencia Escolar o integrante del equipo psicosocial y de convivencia escolar.

PASO 1: Recepción de la denuncia

Día: 1

---

[22] OPD

[23] "*La Complejidad corresponde a una manera de ordenar y categorizar las situaciones que se encuentran a la base de las vulneraciones de derecho que afectan a niños/as y adolescentes, conforme al nivel de especialización que se requiere para abordarlas. Por lo tanto,* ***no tiene que ver con niveles de importancia****, en términos que una vulneración con determinadas características sea más relevante que otra. Se clasifican en tres niveles: Baja complejidad, Mediana complejidad y Alta complejidad*" (pág. 32).
Disponible en: https://www.sename.cl/wsename/otros/bases_tecnicas_prevencion.pdf

Responsable/s: Coordinadora de Convivencia Escolar y/o el Integrantes del Equipo de Convivencia Escolar asignado.

Detalle de acciones:

1. La persona del establecimiento que reciba la denuncia* o que sospeche que un/a estudiante está siendo vulnerado[24], deberá informar de inmediato a la Coordinadora de Convivencia Escolar o Integrantes del Equipo de Convivencia Escolar, debiendo dejarse un **registro escrito** de esta información.
2. La Coordinadora de Convivencia Escolar y/o un Integrante del Equipo de Convivencia Escolar asignado liderará la **recopilación de antecedentes**, resolverá y adoptará todas las medidas que sean necesarias para resguardar a la víctima, guardando todos los antecedentes en un **expediente virtual o físico de carácter reservado** salvo para el director o el integrante del Equipo de Convivencia Escolar asignado del establecimiento y las personas que estos autoricen. Podrán acceder además al expediente, el Director de educación y el Secretario General de la Corporación y las personas que estos autoricen, según la necesidad legal del caso.
3. La Coordinadora de Convivencia Escolar y/o el Integrante del Equipo de Convivencia Escolar asignado en conjunto con el Director/a del Establecimiento deberán informar inmediatamente a los padres, apoderados o familiares de la víctima, solicitándole su comparecencia. La comunicación con los apoderados o el/a adulto del círculo de confianza del estudiante, siempre será personalmente**,** **levantando acta y bajo su firma**, en el caso que el/la apoderado/a, familiar o persona del círculo de confianza no concurra deberá remitirse la información vía correo certificado al domicilio que se establezca en el registro de matrícula. De no ser posible, la entrevista se puede realizar a través de video-llamada y/o contacto telefónico, siempre asegurando **dejar registro de los antecedentes entregados** (número de teléfono contactado, nombre completo de la persona contactada, hora y duración de la llamada, antecedentes entregados y cualquier otro antecedente relevante) e indicando los pasos a seguir que realizará el establecimiento en el caso tratado**.** Este registro debe quedar siempre dentro del expediente/carpeta del caso.
4. El padre, madre o apoderado, debe dejar constancia que ha recibido la información por parte del establecimiento educacional, que está en conocimiento de los pasos a seguir, y manifestar cualquier duda u observación que tenga del protocolo. Estos antecedentes deben siempre **quedar registrados en la carpeta del caso**. **Si el reporte, por fuerza mayor, no pudo ser entregado de manera presencial, ya que el padre, madre o apoderado/a no pudo asistir,** y fue contactado vía video-llamada y/o contacto telefónico, debe enviar un mail haciendo acuso recibo de la información recibida en un plazo no superior a las 24 horas.

[24] En el caso que se observe un descuido parental que pudiera poner en riesgo la higiene y salud del estudiante, se realizará la notificación de la activación del protocolo que tendrá un seguimiento y monitoreo de 10 días hábiles. En caso de que se mantenga la situación reportada, se procederá a realizar la denuncia por delito de vulneración de derecho a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, en un plazo no superior a las 24 horas, una vez cumplido el plazo antes mencionado.

***IMPORTANTE: Obligación de denuncia de delitos.**

Plazo: 24 hrs.

Responsable/s: Director/a del establecimiento o persona designada.

Detalle de acciones:

Cualquier integrante de la comunidad educativa que recepcione el relato, debe informar inmediatamente al **director/a del establecimiento o persona designada** quienes serán los responsables de activar el protocolo. Él o ella, deberá denunciar cualquier acción que revista **carácter de delito** y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, ya sea, a 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 individualizando:

- Nombre completo RUT y domicilio de la víctima y sus padres y/o apoderados.
- Nombre completo RUT y domicilio del acusado, y en el caso de ser otro estudiante de sus padres y/o apoderado.
- Breve relato de los hechos denunciados.
- Acompañar copia completa de la investigación realizada/ o denuncia recibida por el establecimiento.

PASO 2: Investigación de la situación

Día: 2-3

Responsable/s: Coordinadora de Convivencia Escolar y/o el integrante del Equipo de Convivencia Escolar asignado

Detalle de acciones:

1. El Establecimiento debe adoptar todas las medidas necesarias para resguardar la identidad de la víctima, garantizar el acompañamiento idealmente de sus padres, apoderados o adulto responsable, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad, no pueden ser interrogados.
2. La Coordinadora de Convivencia Escolar o Integrantes de la Unidad de Convivencia Escolar, reúne antecedentes generales que permitan contextualizar la situación: revisa el Libro de Clases, entrevista al profesor/a jefe, orientador/a u otro actor relevante y se comunica con la familia. Si la situación lo requiere, realiza una entrevista preliminar con el/la niño/a o adolescente.
3. La **entrevista siempre es preferible que la realice un integrante de la dupla psicosocial** o, en su defecto, un **profesional especializado en estas materias**, quien aborde la situación con el/la niño/a o adolescente; sin embargo, el o la profesional designado por el establecimiento para estos efectos puede entrevistarlo de manera preliminar, de acuerdo a las siguientes orientaciones- la víctima o víctimas, continuando las siguientes directrices:

a) Generar un clima de acogida y confianza.
b) Realizar la entrevista en un lugar privado y tranquilo, con un/a solo/a entrevistador/a.
c) Sentarse al lado y a la altura del niño o niña o adolescente.
d) Reafirmar en el niño, niña o adolescente que no es culpable de la situación.
e) Reafirmar que hizo bien en revelar lo que estaba pasando.
f) Transmitir tranquilidad y seguridad.
g) No acusar a las y los adultos involucrados ni emitir juicios contra el presunto agresor o agresora.
h) Informarle que la conversación será privada y personal pero que, si es necesario para su bienestar, podría informarse a otras personas que lo ayudarán. Plantear que es indispensable tomar medidas para que el abuso se detenga.
i) Actuar serenamente, evitando mostrarse afectado/a (conmovido/a u horrorizado/a); el entrevistador/a son el adulto que debe contener y apoyar al niño/a o adolescente.
j) Disponer de todo el tiempo que sea necesario.
k) Demostrar comprensión e interés por su relato.
l) Adaptar el vocabulario a la edad del niño/a o adolescente; si no se le entiende alguna palabra, pedirle que la aclare, no reemplazarla por él o ella.
m) No presionar al niño/a o adolescente para que conteste preguntas o dudas, no interrumpir su relato.
n) Respetar su silencio y su ritmo para contar su experiencia, no insistir ni exigirle.
o) No criticar, no hacer juicios, ni mostrar desaprobación sobre el/la niño/a o adolescente y/o el supuesto agresor.
p) No sugerir respuestas.
q) No solicitar que muestre sus lesiones o se quite la ropa.
r) No solicitar detalles de la situación.
s) Ser sincero/a en todo momento, sin hacer promesas que quizás no se puedan cumplir. No se puede asegurar, por ejemplo, que el/ la niño/a o adolescente no tendrá que volver a contar lo sucedido ante otro/a profesional o ante un/a juez/a.
t) Señalar las posibles acciones futuras, explicando claramente los pasos que se seguirán y lo importante que es hacerlo.
u) Dejar abierta la posibilidad de hablar en otro momento, si el/la niño/a o adolescente así lo requiere.

4. Que la víctima, indique nombres de personas que tengan conocimiento de los hechos se puede proceder a su entrevista dejando constancia por escrito. En el caso de ser estudiantes deberá informarse al apoderado.
5. SI EXISTEN LESIONES Informar a la familia. El encargado/ o encargada traslada en forma inmediata al niño/a o adolescente al centro asistencial más cercano para que sea examinado. Siempre se debe actuar como si se tratara de un accidente escolar, no se requiere de la autorización de la familia, aunque esta debe ser informada.

6. En el caso de que existan adultos involucrados en los hechos que cumplan funciones laborales dentro del colegio, durante esta etapa deberán adoptarse las medidas que sean necesarias para resguardar la integridad de los estudiantes, las cuales conforme la gravedad incluirán:
    - Consignar la información una vez reunida.
    - Separación de funciones.
    - Traslado a realizar labores administrativas.
    - Informar y disponer todos los antecedentes al Secretaria general, con el fin de instruir sumario en el caso de ser funcionario/a o la realización de una investigación interna.
7. En el caso de que el denunciado sea un familiar directo, viva con la víctima o sea quien tiene a su cargo el cuidado personal o sabiendo de esta situación no ha realizado las gestiones necesarias para su debida protección se deberá realizar una denuncia por posible vulneración de derechos ante los Tribunales de Familia.

PASO 3: Resolución de la denuncia y aplicación de sanciones.**

Día: 4-5

Responsable/s: Coordinadora de Convivencia Escolar y/o el integrante del Equipo de Convivencia Escolar asignado.

Detalle de acciones:

1. Al término de la investigación, y dentro del plazo de dos días hábiles el Encargado/a de Convivencia Escolar (día 4 y 5), emitirá un **informe por escrito de carácter CONFIDENCIAL** al Director/a del establecimiento con la finalidad de dar a conocer los antecedentes recopilados (cuarto día desde la recepción de la denuncia), indicando nombre del denunciante y denunciado, antecedentes que se tuvo a la vista y conclusiones, precisando si se han vulnerado las garantías fundamentales del estudiante o se ha incurrido en un delito en su contra.

Además, deberá incluir un "Plan de acción" que definirá concretamente la forma de seguimiento y si es necesaria una derivación, las estrategias de prevención y las medidas que involucren a padres y apoderados en su caso.

Se hace presente que estas medidas se pueden adoptar incluso en aquellos casos en que no se acredite la agresión, siempre en calidad de preventivas.

Se deberá entregar copia "informe final" y "plan de acción" al apoderado/a u adulto responsable del menor bajo firma, salvo que este autorizase que las comunicaciones se efectúen vía correo electrónico.

2. Siempre deberá entregar copia del informe a los padres, apoderados o familiares de la víctima o funcionarios/as (según corresponda), quienes deberán firmar su recepción. En el caso de negarse, debe remitirse por correo certificado al domicilio establecido en la matrícula.

*** *Responsable sanción: Director**

1. **Agresor Funcionario/a:** Se entregará copia de la recopilación y de la denuncia, si la hubiere, al funcionario y se le dará un **plazo de 24 horas** para que emita sus descargos por escrito al Director/a del Establecimiento. Una vez transcurrido este plazo con o sin descargos, se remitirán todos los antecedentes

y conclusiones inmediatamente al Director/a de Educación de la Corporación de Desarrollo Social de Providencia, quien informará al Secretario General de la institución, el cual dispondrá, en el caso de ser procedente, la realización de un sumario (funcionarios regidos por el Estatuto Docente) o la aplicación de una medida disciplinaria según corresponda, la cual dependiendo de la gravedad podría incluso disponer el término de la relación laboral.

2. **Agresor estudiante:** Una vez concluida la recopilación de antecedentes y a más tardar al día siguiente, se citará vía telefónica al estudiante denunciado y su apoderado y se les entregará personalmente y bajo firma, copia de la recopilación de antecedentes realizada y la denuncia si la hubiere, levantando acta de la reunión, en la cual deberá indicar:
   - Los hechos que se investigan.
   - El grado de responsabilidad del estudiante (víctima, agresor, encubridor)
   - Normativa del Reglamento Interno que se entiende vulneradas, y si estas afectan gravemente la convivencia escolar, posibles sanciones y los plazos que señala el Reglamento Interno para dar respuesta de las acusaciones y presentar medios de prueba.
   - Si los hechos afectan gravemente la convivencia escolar, podrá suspender al acusado por **un plazo máximo de 10 días**, debiendo dentro de este mismo plazo resolver la acusación.

Siempre se entenderá que afectan gravemente la convivencia escolar, los actos cometidos por cualquier miembro de la comunidad educativa, tales como profesores, padres y apoderados, estudiantes, asistentes de la educación, entre otros, de un establecimiento educacional, que causen **daño a la integridad física o psíquica de cualquiera de los miembros de la institución**, o de terceros que se encuentren en las dependencias de la misma, tales como **agresiones de carácter sexual**, **agresiones físicas que produzcan lesiones, uso, porte, posesión y tenencia de armas o artefactos incendiarios**, así como también, los actos que **atenten contra la infraestructura** esencial para la prestación del servicio educativo por parte del establecimiento.

El Director del establecimiento deberá emitir un pronunciamiento de la investigación realizada y disponer la aplicación de medidas disciplinarias si correspondiere. Esta decisión, junto a sus fundamentos, deberá ser **notificada por escrito al estudiante afectado y a su padre, madre o apoderado**, quienes podrán pedir la reconsideración de la medida, dentro de **15 días de su notificación**, ante la misma autoridad, quien, en el caso de adoptarse la medida disciplinaria de expulsión o cancelación de matrícula, resolverá previa consulta al Consejo de Profesores. El **Consejo deberá pronunciarse por escrito**, debiendo tener a la vista el o los informes técnicos psicosociales pertinentes y que se encuentren disponibles. En el caso de tratarse de conductas que afecten gravemente la convivencia escolar, el plazo para solicitar la reconsideración de la medida se reducirá a 5 días.

La reconsideración puede ser presentada por escrito o solicitar una reunión con el Director del Establecimiento, debiendo levantar acta de la misma, indicando los fundamentos pudiendo acompañar otros antecedentes que respalden su petición.

El Director, una vez que haya adoptado la medida de expulsión o cancelación de matrícula, deberá informar de su aplicación a la Dirección Regional respectiva de la Superintendencia de Educación, dentro del plazo de 5 días hábiles, a fin de que ésta revise, en la forma, el cumplimiento del procedimiento contemplado para este tipo de medidas. Corresponderá al Ministerio de Educación velar por la reubicación del estudiante afectado por la resolución y adoptar las medidas de apoyo necesarias.

PASO 4: Seguimiento y derivación

Día: 6-10

Responsable/s: Equipo de convivencia escolar, profesor jefe y dupla psicosocial.

Detalle de acciones:

1. Equipo de convivencia junto a los profesores jefes deberán hacer seguimiento con los estudiantes involucrados, monitoreando la situación.
2. El equipo de convivencia escolar deberá seguir el siguiente procedimiento de derivación:
   - Citar a entrevista a la víctima y adulto responsable.
   - Si la situación lo amerita, la víctima será derivada al COSAM de la comuna que reside, el equipo psicoeducativo del establecimiento iniciará un proceso de derivación con la entrega de una ficha de derivación para atención en salud mental.
   - Si la víctima identificó a su agresor y es residente de la comuna de Providencia, esta será derivada al Departamento de Protección de Derechos de la comuna de Providencia, Oficina de Infancia, ubicada en Miguel Claro Nº 543, comuna de Providencia. En caso contrario, será derivada a la OPD su comuna de residencia.

3. **Medidas de resguardo a los estudiantes afectados**

   a) Medidas Psicosociales:

   - El equipo psicoeducativo apoyará la gestión y /o derivación de terapia psicológica o médica externa si se requiere, y realizará seguimiento para apoyar el proceso.
     - Intervención en el grupo curso con charlas y mediación escolar que contribuyan a revertir la situación y a tomar conciencia de lo sucedido.
     - Seguimiento constante por parte del equipo de convivencia escolar, con el fin de conocer la evolución del alumno y prevenir que se repita la situación.

   b) Apoyo Pedagógico

   - Si la situación lo amerita se entenderá justificadas las inasistencias.
   - Se realizará adaptación curricular para apoyar el proceso pedagógico del estudiante.

   c) Medidas Reparatorias

   - Informar a los profesores de los involucrados para que estén atentos a la situación y para que sigan las orientaciones.
   - Intervenciones a nivel del grupo o del curso en el caso que se estime conveniente.

- Derivación a profesionales de apoyo (dupla psicosocial o encargado de convivencia) para realizar las acciones de apoyo, cuando se considere necesario.
- Medidas formativas, reparatorias que promuevan la reflexión.
- Disculpas públicas.

4. **Medidas pedagógicas, formativas y/ de apoyo psicosocial aplicables a los estudiantes involucrados**
   - Todas las medidas que se apliquen deben tomar en consideración la edad, etapa vital, desarrollo emocional y características de los estudiantes.
   - La aplicación de cualquier medida deberá resguardar el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.
   - El profesor jefe en conjunto con el encargado de convivencia escolar, deberán implementar las estrategias de información y/o comunicación, y de contención con el resto de los compañeros y compañeras, con las y los apoderados del curso y con sus docentes. Y en relación al niño o niña afectado/a, contribuir, en la medida de lo posible, a que conserve su rutina cotidiana, evitando su estigmatización y promoviendo a la contención desde su comunidad más inmediata, su curso.
   - La realización de un **Consejo de Profesores/as de su curso**, dentro de un plazo máximo de **5 días hábiles desde que se recibió la denuncia**, cuyo propósito será:
     a) Informar la situación y definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico en las diferentes asignaturas.
     b) Definir estrategias de información y/o comunicación con el resto de los compañeros y compañeras.
     c) Determinar fechas de evaluación del seguimiento.
   - El Director del establecimiento también debe **liderar la comunicación con las familias, definiendo estrategias de información y/o comunicación con las madres, padres y apoderados** (reuniones de apoderados/as por curso, asambleas generales, elaboración y entrega de circulares informativas, etc.), cuyos objetivos deben estar centrados en:
     a) Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a las o 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 establecimiento.
     b) Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.
     c) Solicitar colaboración y apoyo de parte de las madres, padres y apoderados/as en la labor formativa del establecimiento en torno a este tema.
     d) De ser necesario se puede solicitar apoyo psicosocial con alguna red externa para la víctima y su familia.
   - Realización de **charlas de autocuidado** para toda la comunidad educativa, en un plazo de **45 días hábiles**.

- Siempre se debe **informar al apoderado por escrito la existencia de una denuncia**, ya sea que este sea identificado como víctima o como acusado. En el caso de no concurrir a la citación, la recopilación de antecedentes continuará su curso.
- Si el apoderado del estudiante víctima de la agresión, se negara sin causa justificada a que el/la alumno/a reciba apoyo por parte del establecimiento, el encargado de convivencia escolar, **deberá efectuar una denuncia a Tribunales de Familia por posible vulneración de derechos dentro del plazo de 24 horas desde la negativa**.

Solo se entenderán como causas justificadas, aquellas motivaciones que tengan como fundamento la sobre intervención del estudiante, debiendo acreditar que el menor se encuentra recibiendo tratamiento en forma externa.

5. Medidas que involucren a padres, madres y/o apoderados.

Dependiendo de la gravedad de cada caso, los apoderados de los estudiantes que hubiesen incurrido en acciones de vulneración de derecho contra otro/s estudiantes que han sido denunciadas deberán:

a) Reunirse con los padres/apoderados del estudiante afectado, **pedir disculpas** pertinentes del caso.
b) Entregar al establecimiento por **escrito el compromiso de las medidas** que se adoptarán para que estos acontecimientos no vuelvan a ocurrir.
c) Los padres podrán solicitar al establecimiento la ayuda en la canalización de que los compromisos se cumplan.
d) Las comunicaciones se realizarán por medio de reuniones presenciales o virtuales, según corresponda, levantando acta de éstas. Las citaciones se realizarán en forma telefónica y en el caso de no ser posible, se enviará por carta certificada al domicilio registrado en la matrícula.

TODO EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO, SEGUIMIENTO Y DERIVACIÓN DEBERÁ QUEDAR DEBIDAMENTE **PLANIFICADO Y REGISTRADO** EN LA CARPETA DEL CASO, INDICANDO EL OBJETIVO DE LA/S ACCIÓN/ES, FECHA Y EL O LOS PARTICIPANTE/S. ESTE DOCUMENTO SE IRÁ COMPLEMENTANDO CON LOS VERIFICADORES DE CADA UNA DE LAS ACCIONES REALIZADAS.

III. VÍAS DE INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

En el caso de que se la vulneración de derecho esté relacionada con un funcionario/a del establecimiento, se realizarán instancias de **comunicación con los apoderados/as afectados** por medio de reuniones presenciales, solo en caso excepcionales se podrán realizar a través de entrevistas online, levantando siempre acta de las mismas. Las citaciones se realizarán en forma telefónica, y en el caso de no ser posible, se enviará por correo certificado al domicilio registrado en la matrícula.

El director/a del establecimiento, emitirá un comunicado a la **comunidad escolar** en la página web información respecto de la/s denuncia/s que se realizada/s y resultados de la/s investigación/es que se

realizó/aron, respetando siempre la **identidad de las partes** dentro del tercer día de terminada completamente la investigación por parte del establecimiento.

IV. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

La Coordinadora de Convivencia escolar en conjunto con el equipo de convivencia escolar deberán incluir dentro del **Plan de Gestión de Convivencia Escolar** estrategia de prevención frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los estudiantes. Se consideran dentro de la planificación las siguientes estrategias y/o medidas:

- Propiciar e informar a la comunidad educativa Comunicación educativa la difusión y sensibilización de los procedimientos a seguir en el presente protocolo de acción.
- Analizar y actualizar periódicamente el contenido de las normas descritas en el Reglamento Interno que transgreden las normas de buena convivencia escolar.
- Reflexionar sobre estrategias de prevención frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los estudiantes en la comunidad educativa.
- Fortalecer el autocuidado y la identificación de conductas de riesgos en los estudiantes.
- Promover el respeto, diálogo y el cuidado entre pares.
- Otorgarles herramientas a los padres, madres y/o apoderados/as para que puedan prevenir situaciones de vulneración de derechos de los estudiantes.
- Realizar capacitaciones u otras actividades formativas con funcionarios/as, docentes, asistentes de la educación y directivos que les permita incorporar estrategias de prevención frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los estudiantes en la comunidad educativa.
- Informar las redes de apoyo, a las cuales la comunidad puede recurrir[25].

[25] **CONVENIOS VIGENTES Y DEPARTAMENTO DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN, MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA:** **diversidad@providencia.cl** / oficinadeinfancia@providencia.cl

Flujograma Protodolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los/as estudiantes/as.



1 	Cualquier miembro de la comunidad educativa que sepa o sospeche de una situación asociada a vulneración de derechos	Informar a Encargada de Convivencia o trabajadora social
2 	Convivencia Escolar	Recopilan antecedentes y adoptan medidas para resguardar la seguridad de la víctima.
3 	Convivencia Escolar	Emisión de informe con copia a la familia, y denuncia dentro de las próximas 24 horas