

## **AGRESIÓN, MALTRATO FÍSICO Y PSICOLÓGICO ENTRE PADRES, APODERADOS Y/O FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO.**

### **GENERALIDADES**

**ARTÍCULO 1:** SITUACIONES CONSIDERADAS. Este protocolo de actuación considera las situaciones de maltrato o violencia entre miembros adultos de la comunidad educativa todos los hechos de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto educativo, entre el personal del establecimiento o entre éstos y madres, padres o apoderados del establecimiento, incluidos los hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales (redes sociales, páginas de internet, videos, etc..).

Será considerada como agresión todo maltrato físico o psicológico, de carácter presencial, virtual o por escrito que menoscaba a su receptor, ya sea a través de gritos, insultos, descalificaciones, empujones, amenazas, golpes, portazos, improperios, lanzar objetos, entre otros que se desarrolle dentro del establecimiento o actividad escolar.

**ARTÍCULO 2:** FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Serán considerados funcionarios del Establecimiento toda persona que reciba remuneración por un servicio entregado dentro del establecimiento sea que exista una relación de dependencia laboral (sea por contrato u honorarios) o bien un régimen de subcontratación.

### **CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS**

**ARTÍCULO 3:** CONCEPTO FALTAS LEVES. Las faltas leves son aquellas que generalmente ocurren por descuido, falta de previsión o anticipación de consecuencias por parte del adulto, pero necesitan ser corregidas.

**ARTÍCULO 4:** CONVERSIÓN A FALTA GRAVE. Una falta leve se puede convertir en grave o especialmente grave cuando es reiterativa, considerándose para estos efectos más de tres oportunidades, y por lo mismo, se constituye en una conducta intencionada que lesiona a cualquier otro miembro de la comunidad educativa.

**ARTÍCULO 5:** CONCEPTO FALTAS GRAVES. Las faltas graves son aquellos comportamientos que comprometen las normas básicas de convivencia y afectan de manera significativa a la institución o a cualquier miembro de la comunidad educativa causándole daño, además de que cuestionan los principios y valores que la comunidad escolar ha definido como centrales y deseables para la vida en sociedad, incluyendo las faltas contra el medio ambiente y la salud.

**ARTÍCULO 6:** CONVERSIÓN A FALTA GRAVÍSIMA. Una falta grave se puede convertir en gravísima cuando es reiterativa, considerándose para estos efectos más de tres oportunidades.

**ARTÍCULO 7:** CONCEPTO FALTAS GRAVÍSIMAS. Las faltas gravísimas son aquellas que atentan directamente contra los derechos humanos básicos, la integridad física, psicológica o moral de las personas o los principios educativos de la institución, y en muchos casos están tipificadas como delitos por la justicia ordinaria. Este tipo de acciones son consideradas generalmente delitos que ponen en riesgo la vida, la integridad física y los bienes materiales, de tal manera que pueden causar daños, en muchos casos

irreparables o irreversibles.

#### **TIPIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE FALTAS**

**ARTÍCULO 8:** TIPIFICACIÓN DE FALTAS LEVES. Se consideran conductas transgresoras de carácter leve entre funcionario – apoderado o apoderado – funcionario del colegio las siguientes: Altercado o diferencia de opinión entre funcionario y/o apoderado.

A) Actitud agresiva para plantear una problemática.

A estas faltas se le aplicaran las medidas de citación a entrevista con la dirección del establecimiento educacional para adquirir un compromiso de cambio de conducta.

**ARTÍCULO 9:** TIPIFICACIÓN DE FALTAS GRAVES. Se consideran conductas transgresoras de carácter grave entre funcionario – apoderado o apoderado – funcionario del colegio las siguientes:

A) Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo o dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

B) Poner en riesgo su integridad física y la de los demás.

C) Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de algún miembro de la comunidad educativa (por ejemplo: utilizar sobrenombres, mofarse de características físicas, etc.).

D) Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.

A estas faltas se le aplicaran las medidas de expulsión de la pertenencia a alguna directiva de curso y/o suspensión temporal o definitiva como apoderado del establecimiento educacional.

**ARTÍCULO 10:** TIPIFICACIÓN DE FALTAS GRAVISIMA. Se consideran conductas transgresoras de carácter gravísimas entre funcionario – apoderado o apoderado – funcionario del colegio las siguientes:

A) Insultos, tratos vejatorios, golpes o insinuación de cualquier acción violenta física.

B) Hacer uso indebido de elementos informáticos para atentar contra la dignidad de la persona.

C) Crear o publicar material tanto digital como impreso en relación con temas que atentan contra la dignidad de las personas.

D) Portar todo tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos.

E) Portar, vender, comprar, distribuir o consumir cigarros, bebidas alcohólicas, drogas o sustancias ilícitas, o encontrarse bajo sus efectos, ya sea al interior del establecimiento educacional o en actividades organizadas, coordinadas, patrocinadas o supervisadas por éste (ej.: Peña, Reuniones de Apoderados)

A estas faltas se le aplicaran las medidas de expulsión inmediata de la pertenencia a alguna directiva de curso y suspensión definitiva como apoderado del establecimiento educacional.

**ARTÍCULO 11: AGRESIÓN VERBAL.** Al producirse esta situación, y fuera del contexto del establecimiento, si la gravedad lo amerita, se estima conveniente revisar la situación desde la dirección del establecimiento, para estudiar si es procedente aplicar el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar o mantener una conversación conciliatoria entre las partes, optando las siguientes medidas:

- A) El funcionario o apoderado informará de la agresión recibida por parte del funcionario o apoderado a la Encargada de Convivencia Escolar, quien abrirá un expediente investigativo preliminar.
- B) La Encargada de Convivencia Escolar indagará sobre los hechos acontecidos para discernir sobre si la gravedad de la acusación del adulto procede según el caso:
  - I. Si la agresión es demostrada y así lo amerita, la dirección del colegio procederá a activar el presente protocolo aplicándose el procedimiento de investigación y resolución general.
  - II. Si la agresión no pudiera ser demostrada se citará al adulto para solicitarle explicaciones y la versión de los hechos, y se aceptarán las explicaciones del denunciante entregadas a la Encargada de Convivencia Escolar, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al adulto ofendido.

En caso de que exista negativa por parte del adulto a la propuesta realizada por rectoría dicha situación se comunicará las autoridades superiores (Superintendencia de Educación) a través de oficio ordinario.

**ARTÍCULO 12: AGRESIÓN FÍSICA.** La agresión física entre apoderados, funcionarios o estos últimos con los primeros, se tratará con delicadeza y con la responsabilidad que dicha situación aconseje.

Al respecto, las medidas a tomar serán:

- A) El agredido deberá constatar las lesiones sufridas en el centro de salud más cercano.
- B) El agredido junto con la Encargada de Convivencia Escolar, deberán dejar constancia, denuncia o recurso de protección según proceda a las instituciones correspondientes tales como Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Fiscalía del Ministerio Público o Tribunales de Justicia según proceda.
- C) Se aplicará el procedimiento de investigación y resolución general establecido para este protocolo.

**ARTÍCULO 13: PROCEDIMIENTO GENERAL.**

- A) Todo apoderado o funcionario del establecimiento víctima de violencia por parte de un apoderado o funcionario, debe informar a la Encargada de Convivencia Escolar la situación ocurrida. Esta debe ser narrada considerando todos los

antecedentes, tales como personas involucradas, lugar, hora, razones, tipos de agresión, etc., con el fin de dejar un acta clara respecto a lo acontecido.

- B) La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar de la situación al Consejo Interno de la Buena Convivencia del establecimiento dentro de un plazo de 24 horas de realizada la denuncia. El plazo de investigación será de 10 días hábiles, salvo que la gravedad de la falta demande un tiempo superior de investigación, que deberá ser aprobado por la Directora, quien lo deberá aprobar por escrito.
- C) La Encargada de Convivencia Escolar deberá citar a las partes involucradas a entrevista con el fin de mediar en la resolución del conflicto.
- D) Una vez finalizado el período de investigación se analizará el expediente por el Consejo Interno de la Buena Convivencia, el cual dictará su resolución. La apelación deberá interponerse en el plazo de 10 días hábiles. La Directora tendrá un plazo de 10 días hábiles para contestar la apelación.

#### **ARTÍCULO 14: MEDIDAS.**

- A) **Entrevista personal:** Entrevista de la Directora, Encargada de Convivencia Escolar con los apoderados involucrados acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida, estableciendo acuerdos y compromisos de cambios de conducta.
- B) **Mediación entre las partes:** El establecimiento podrá implementar instancias de mediación u otros mecanismos de similar naturaleza, como alternativa para la solución pacífica y constructiva de los conflictos de convivencia escolar. Este sistema incluirá la intervención de alumnos, docentes, orientadores, otros miembros de la comunidad educativa y/o especialistas externos.

Sólo si la situación lo amerita, se realizará una mediación entre las partes con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los intervinientes, a fin de llegar a una resolución pacífica del conflicto.

Si a pesar de todo lo anterior, se llegase a producir una amenaza o vulneración a la sana convivencia escolar se procederá conforme a las normas descritas a continuación.

- C) **Expulsión de la pertenencia a alguna directiva de curso:** Se exigirá la salida del apoderado que pertenezca a alguna directiva, con el fin de lograr una mejora en las relaciones interpersonales y entregar un mensaje de total respeto hacia todos los apoderados integrantes de la comunidad escolar.
- D) **Suspensión temporal o definitiva como apoderados:** En casos graves que afecten la convivencia escolar y/o las relaciones humanas de convivencia de los talleres, actividades o encuentros, se podrá suspender temporalmente su participación como apoderado en el colegio, debiendo este nombrar por escrito al “apoderado suplente”. La suspensión temporal o definitiva dependerá de la gravedad de la falta y la decisión del Consejo Interno de la Buena Convivencia.

#### **MEDIDAS O ACCIONES**

#### **ARTÍCULO 15: MEDIDAS O ACCIONES QUE INVOLUCREN A LOS PADRES, APODERADOS O ADULTOS RESPONSABLES DE LOS ESTUDIANTES AFECTADOS.**

El Profesor Jefe o deberá realizar entrevistas de seguimiento con los adultos involucrados, sí se observa que no ha existido un cambio positivo de conducta, deberá entrevistarse con el apoderado para informar y establecer estrategias de apoyo de la familia (evaluación de especialistas).

En caso de no tener respuesta de los padres o apoderados, después de dos intentos fallidos de comunicación, se deberá enviar una carta certificada al apoderado al domicilio que consta en los registros del establecimiento con el objetivo de citarlo presencialmente a las instalaciones del establecimiento y ponerlo en conocimiento de los avances.

#### **ARTÍCULO 16: MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES**

**AFECTADOS.** El equipo técnico deberá desarrollar un plan de acción para ser abordado por el grupo curso a través del Profesor Jefe.

En el ejercicio y protección de los derechos que se hayan vulnerado, se prestará ayuda a cada una de los estudiantes involucrados y los cursos a los que pertenezcan la o las víctimas, abordando pedagógicamente por los docentes en los momentos de orientación, consejo de curso o alguna asignatura a fin, generando reflexión y aprendizajes colectivos con el curso y/o nivel donde se detectó el caso. Este abordaje se realizará de manera despersonalizada, es decir, sin hacer mención específica al caso detectado.

Además, nuestro establecimiento educacional realizará las siguientes acciones con carácter preventivo y promocional de la salud mental, para detectar situaciones de vulneración de derechos y potenciar los factores protectores de la salud mental de los estudiantes y sus familias:

- A) Capacitaciones y facilitación de instancias formativas para el cuerpo docente del establecimiento en detección de situaciones de vulneración de derechos de menores, y primera acogida.
- B) Facilitación de espacios pedagógicos en los cuales se aborden temáticas tales como detección de violencia, derechos de los niños, sana convivencia entre pares. Estas instancias se concentran especialmente en las asignaturas de orientación, instancias de consejos de curso y de a través de los objetivos de aprendizaje transversales. En caso de ser necesario, el establecimiento derivará al estudiante afectado a las distintas instituciones y organismos competentes que digan relación con la vulneración de derechos que hubiese sufrido.
- C) Estas medidas se deben adoptar teniendo en consideración la edad y el grado de madurez de los involucrados, 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.

**ARTÍCULO 17:** APOYO EMOCIONAL INDIVIDUAL PRODUCTO DE LA ACTIVACION DE UN PROTOCOLO DE CONVIVENCIA ESCOLAR. Estas medidas se aplicarán durante el proceso de investigación o como medida de reparación posterior al resultado de la investigación.

- A) Brindar contención emocional a los alumnos involucrados que lo requieran previa autorización del apoderado; ya sea durante el proceso de investigación (víctimas o afectados) o posterior a la investigación como medida de reparación.
- B) Realizar entrevistas de seguimiento semanales a modo de apoyo y contención emocional.
- C) Posterior a una investigación y como medida formativa para un estudiante, se supervisará y guiará en la realización de un trabajo que le permita reflexionar sobre su conducta y las consecuencias que esta conlleva. Puede ser presentado al grupo curso, dependiendo de la problemática y el tema.
- D) Realizar intervenciones o talleres en el grupo curso junto al profesor jefe(a), a modo de trabajar la problemática específica que los esté afectando.
- E) Realizar entrevistas de devolución a los apoderados con el fin de retroalimentar lo realizado y observado en el estudiante, brindando sugerencias para el óptimo avance de sus dificultades.
- F) Solicitar a los apoderados evaluación o tratamiento de especialistas en caso de problemáticas específicas de la salud mental.

**ARTÍCULO 18:** DEBER DE RESGUARDO. Existirá la obligación, por parte del establecimiento de resguardar la intimidad e identidad de los estudiantes involucrados en todo momento, permitiendo que éstos se encuentren siempre acompañados si es necesario por sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa, ni interrogarlos o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando la re victimización de éstos.

El mismo deber de resguardo establecido en el párrafo precedente, ha de considerarse respecto de la identidad del acusado o acusada, o de quien o quienes aparecieran como involucrado en los hechos denunciados, hasta que la investigación se encuentre afinada y se tenga claridad respecto del o la responsable.

**ARTÍCULO 19:** MEDIDAS COMPLEMENTARIAS A SANCIONES DEL REGLAMENTO DE CONVIVENCIA ESCOLAR.

Las medidas complementarias descritas a continuación tienen un carácter formativo y de reparación frente a las faltas cometidas en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.

Estas medidas buscan, además, tener un carácter preventivo no punitivo, complementando a las sanciones descritas en los puntos siguientes de este manual. Bajo este reglamento se distinguen tres tipos de medidas complementarias:

- A) Medida Relacional
- B) Medida Formativa
- C) Medidas de contención para los alumnos

**ARTÍCULO 20:** MEDIDA RELACIONAL. Es una medida complementaria que se aplica en el contexto de la aparición de una falta que consiste en cualquiera de las siguientes acciones:

- A) Disculpas públicas por la falta cometida.
- B) Desarrollar una acción tendiente a promover el valor relacionado una sana convivencia escolar.
- C) Cualquier forma de reparación de la falta acordada entre el estudiante y el funcionario que aplica la medida.

**ARTÍCULO 21:** MEDIDA FORMATIVA. Es una medida complementaria que se aplica en el contexto de la aparición de una falta y que consiste en:

- A) **Servicio Solidario:** Implica alguna actividad que beneficie a la comunidad educativa, permitiendo que la persona que comete la falta, se haga cargo de las consecuencias de sus actos a través de su esfuerzo personal.

**ARTÍCULO 22:** MEDIDAS DE CONTENCION PARA LOS ALUMNOS. El apoyo emocional individual solicitado por profesores jefes, quienes lo solicitan por derivación escrita a la encargada de convivencia escolar, ya sea por dificultades en el estudiante de tipo emocionales, sociales, familiares, personales, conductuales, escolares, entre otros.

- A) Brindar apoyo emocional y asesoría individual a cada alumno derivado por su profesor o apoderado a través de entrevistas semanales o bimensuales, previa autorización de su apoderado.
- B) Realizar entrevistas a los apoderados con el fin de retroalimentar lo realizado y observado en el estudiante, entregando

orientaciones para el abordaje de las dificultades de sus hijos.

- C) Pesquisar y detectar posibles problemáticas que requieran la evaluación y tratamiento de especialistas externos.
- D) Solicitar a los apoderados evaluación o tratamiento de especialistas externos en caso de problemáticas específicas de la salud mental.
- E) Elaboración de informes para especialistas externos o instancias judiciales que lo soliciten.
- F) Seguimiento de los estudiantes que mantengan tratamientos con especialistas externos a través del contacto con los apoderados y sus especialistas (previa autorización del apoderado) que permitan la triangulación de la información del niño en pos de su mejora.
- G) Coordinar redes con los programas o especialistas de los estudiantes o familias que se encuentren derivados por tribunales de familia.

### **ARTÍCULO 23: CRITERIOS DE APLICACIÓN DE MEDIDAS REPARATORIAS Y DISCIPLINARIAS.**

Toda medida debe tener un carácter claramente formativo para los involucrados y para la comunidad educativa en su conjunto. Será impuesta por el Consejo Interno Buena Convivencia conforme a la gravedad de la conducta, respetando la dignidad de los involucrados, y procurando la mayor protección y reparación del afectado y la formación del responsable.

Deberán tomarse en cuenta al momento de determinar la medida reparatoria o disciplinaria, entre otros, los siguientes criterios:

- A) La edad, la etapa de desarrollo y madurez de las partes involucradas;
- B) La naturaleza, intensidad y extensión del daño causado;
- C) La naturaleza, intensidad y extensión de la agresión;
- D) La pluralidad y grado de responsabilidad de los agresores;
- E) El carácter vejatorio o humillante del maltrato o situación de lesión de la convivencia escolar;
- F) Haber actuado en anonimato, con una identidad falsa u ocultando el rostro;
- G) Haber obrado a solicitud de un tercero o bajo recompensa;
- H) El abuso de una posición superior ya sea física, moral, de autoridad o la discapacidad o indefensión del afectado.

Toda consecuencia deberá ser respetuosa con el alumno que cometió la falta, realista, proporcional y acorde a la falta cometida, considerando factores agravantes y atenuantes.

En el caso de que los antecedentes recopilados confirmarán el autor, en base a los medios de prueba presentados, la Encargada de Convivencia Escolar dispondrá de amplias facultades para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta.

**ARTÍCULO 24: FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO INVOLUCRADO.**

Ante situaciones de vulneración de derechos en las cuales se vea involucrado un funcionario del establecimiento, se procederá de la siguiente manera:

- A) El profesor, administrativo o cualquier persona de la comunidad educativa que reciba la denuncia o sospecha de vulneración de derechos en contra de cualquier niño o adolescente alumno del mismo, deberá informar inmediatamente o dentro de las 24 horas siguientes a la Directora del establecimiento, quien tomará las acciones correspondientes.
- D) La Directora dispondrá una medida de protección que se traduzca en la separación de sus funciones de parte del funcionario implicado, lo cual protegerá tanto el alumno, como al funcionario mientras dure la investigación del caso.
- E) La Directora citará al apoderado del alumno y le comunicará la problemática y además le orientará en el proceso de investigación que se llevará a cabo.
- F) La Directora con el mérito de los antecedentes reunidos decidirá quién realizará la denuncia ante las instituciones correspondientes si se confirma la denuncia.

La Directora dispondrá de los medios necesarios para realizar seguimiento al alumno, realizando acompañamiento y contención emocional

**ARTÍCULO 25: COMUNICACIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

En el caso que los hechos trasciendan y sea absolutamente necesario informar a la comunidad educativa, se deberán resguardar los siguientes puntos:

- A) **Comunicación con las familias involucradas:** Durante el procedimiento, el jefe de dpto. y psicólogo velarán por la comunicación con la familia y el alumno involucrado, ya sea a través de entrevistas, llamados telefónicos o contacto vía mail. Asimismo, se tomarán las medidas necesarias para proteger la integridad física, psicológica y espiritual del alumno afectado y su familia, y se realizará la derivación a los profesionales especializados que corresponda.

**B) Comunicación a la comunidad de profesores y personal del establecimiento:** En lo posible, se intentará que la comunicación a los educadores y personal del establecimiento sea anterior a la comunicación a los apoderados, de manera que el personal del establecimiento se encuentre informado al momento de recibir inquietudes de los padres. Se pedirá al personal del establecimiento no realizar comentarios a personas que no pueden poner remedio a la situación. Comentarios poco prudentes suelen tornar más confusa la situación y entorpecer una correcta investigación.

La Directora ponderará la necesidad de comunicar los hechos a la comunidad educativa, sólo si ello es estrictamente necesario, resguardando la identidad del afectado, su dignidad y privacidad.

**C) Seguimiento y cierre del proceso:** El establecimiento educacional mantendrá comunicación fluida con la familia del alumno involucrado, brindando las facilidades que sean de su alcance, así como también con los especialistas en el caso de ser necesario. Se tomarán medidas de apoyos pedagógicos y psicosociales de resguardo y apoyo, de acuerdo a las necesidades del alumno y la familia. El establecimiento se mantendrá colaborando con la investigación judicial durante todo el proceso e informará a la comunidad de los avances en caso de ser estrictamente necesario.

Se mantendrá también comunicación fluida con instituciones y organismos pertinentes que estén siendo partícipes del proceso. Todos aquellos que de algún modo han tomado noticia del hecho deben salvaguardar, cualquiera sea el resultado de la investigación, la honra y dignidad de las personas involucradas, de manera que no sea perjudicada injustamente. Durante el tiempo en que no se tengan noticias ni avances, se mantendrá una actitud de acogida, cuidado y alerta hacia el alumnado de los niveles involucrados.

#### **ARTÍCULO 26: SITUACIONES ESPECIALES DE DENUNCIA.**

La Directora del Establecimiento deberá decidir quién del equipo directivo debe realizar alguna de las siguientes acciones en los casos que a continuación se detallan:

- A) En el caso de que los hechos revistan el carácter de delito, se deberá interponer una denuncia ante la autoridad correspondiente (Carabineros, PDI, Fiscalía, Juzgado de Garantía) dentro de las 24 horas siguientes desde que se tomó conocimiento del hecho, previa citación de los apoderados o comunicación de los hechos, la cual deberá materializarse ya sea vía comunicación escrita (carta al apoderado) o electrónica (correo electrónico).
- B) En el caso de que la vulneración de derechos del niño sea de tal

entidad que requiera la tutela de los Tribunales de Familia o de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) se deberá presentar una denuncia ante los Tribunales de Familia, con el objeto de que se dicten las medidas de protección pertinentes para resguardar los derechos de los niños. Esta denuncia se presentará a más tardar dentro de las 24 horas siguientes, contadas desde que se tomó conocimiento de los hechos que revisten en carácter de delito, siempre y cuando la familia no pueda garantizar la protección y cuidado del menor. La presentación se hará personalmente y luego las demás comunicaciones se realizarán por el requerimiento formal que corresponda, el cual puede ser mediante oficios, correo electrónico u otros medios.

Es deber del establecimiento tener a mano un listado territorial de instituciones de la comunidad, con sus respectivos ámbitos de competencia, a las cuales pudiera acudir el adulto con el niño. En dicho listado debe estar identificada cada una de las instituciones con dirección, teléfono, persona de contacto.

