

MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1: TIPOS DE VIOLENCIA. La violencia puede ser:

- A) FÍSICA:** Como golpes, cachetadas, patadas, empujones, heridas causadas con algún objeto, entre otras acciones.
- B) VERBAL Y EMOCIONAL:** Gritos, insultos, desprecio, mentiras, sarcasmos, burlas, falta de respeto a creencia e ideas, falta de respeto a la privacidad, exponer emocionalmente a la víctima a los demás, entre otros.
- C) SEXUAL:** Violencia verbal dirigida al sexo, piropos, propuestas indecentes, entre otros.

ARTÍCULO 2: ACOSO ESCOLAR O BULLYING. Es imprescindible entender que no toda conducta violenta es bullying o acoso escolar; el bullying tiene tres características que la diferencian de otras expresiones de violencia:

- A) Se produce entre pares.
- B) Es reiterada en el tiempo.
- C) Existe asimetría de poder entre las partes, es decir, una de ellas tiene más poder que la otra. Este poder puede ser físico o psicológico. Es una de las expresiones más graves de violencia en el ámbito escolar y requiere ser abordada de manera decidida y oportuna.

ARTÍCULO 3: NO ES ACOSO ESCOLAR O BULLYING. Un conflicto de intereses entre las personas; las peleas entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones; una pelea ocasional entre dos o más personas y las agresiones de adulto a estudiante, que corresponden a maltrato infantil.

Capítulo 20 TÍTULO II: ACCIONES Y ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 4: DEBER DE INFORMAR. Cada integrante de la comunidad educativa ya sea, profesor, apoderado, auxiliar, administrativo y/o miembro del establecimiento que observe una situación conflictiva que involucre algún grado de acoso escolar, violencia o bullying, tiene el deber de informar sobre el conflicto en forma inmediata y directamente.

El denunciante derivará la situación al Profesor Jefe respectivo, secretaria o al Encargado de Convivencia Escolar dentro del mismo día en que ocurre el hecho, de no ser esto posible, al día escolar siguiente.

ARTÍCULO 2: PERIODO DE INDAGACIÓN. El Encargado de Convivencia Escolar llevará adelante una indagación preliminar sobre el hecho denunciado, el cual no podrá durar más de cinco días hábiles, considerando al menos los siguientes pasos:

- A) Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
- B) Entrevistar a los alumnos involucrados dejando constancia de sus relatos y versiones en la hoja de entrevistas y revisar su hoja de vida.
- C) Informar la situación a los apoderados de los involucrados por medio de una entrevista, levantando acta escrita de su testimonio.
- D) Realizar entrevista a otros involucrados: Testigos u otras personas que puedan entregar antecedentes importantes, revisar documentos, informes, etc.
- E) Solicitar a diferentes estamentos del establecimiento informes u otro tipo de documentos con el objetivo de aclarar los hechos.
- F) Entrevistar o solicitar informes a los profesores que atienden al curso involucrado.
- G) Cuando existan adultos involucrados se deben aplicar medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes, de acuerdo a la gravedad el caso. Entre estas medidas se contemplan la separación del eventual responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo trasladarlo a otras labores o funciones del aula y/o derivar al afectado y a su familia a algún organismo de la red que pueda hacerse cargo de la intervención. Además, se tendrá en consideración la presunción de inocencia como parte integrante de su garantía constitucional. La suspensión del cargo sólo operará cuando la medida cautelar que se le imponga durante la investigación sea la de Prisión Preventiva⁷¹.

ARTÍCULO 5: DETERMINACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS. Una vez finalizado el periodo de indagación se pueden presentar las siguientes situaciones:

- III. En situaciones con hechos o conflictos aislados:** El Profesor Jefe o el Encargado de Convivencia Escolar, deberán atender la gravedad de los hechos:
 - A) Hablar con todos los involucrados, para solucionar de la mejor manera posible lo ocurrido. Deberá dejar un registro escrito de la situación, firmado por los implicados.
 - B) Informar a los apoderados de los alumnos involucrados lo ocurrido (vía agenda o correo electrónico), en caso de considerarlo necesario citarlos a entrevista.
 - C) En caso de ser una situación o conflicto puntual, que no revista

mayor gravedad, se podrá solucionar con el Profesor Jefe.

- IV. En situaciones con hechos o conflictos graves:** En casos de mayor gravedad el Encargado de Convivencia Escolar llevará adelante una investigación sobre la denuncia, considerando al menos los siguientes pasos
- A) El Encargado de Convivencia Escolar **deberá activar el Protocolo**, dando inicio al periodo de investigación, generando así el expediente del caso.
 - B) Durante el proceso investigativo se cautelará la debida reserva de la situación en beneficio de la dignidad de los alumnos.
 - C) Determinar la veracidad de los hechos, identificar el tipo de maltrato que se está produciendo.
 - D) Detectar los alumnos que están involucrados, tanto agresores como víctima determinando los apoyos y resguardos pertinentes que garanticen los derechos de ambas partes.
 - E) Evaluar la presencia de observadores o testigos de los hechos.
 - F) La intensidad del daño, que no siempre va asociada a las conductas agresivas visibles, y el componente psicológico que se refiere a la percepción de la víctima.
 - G) Indagar la data de los incidentes y dejar por escrito todo hecho relevante del caso.

ARTÍCULO 6: DE LA INVESTIGACIÓN. La investigación consistirá en:

- A) Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
- B) El Encargado de Convivencia Escolar abrirá un expediente de investigación donde consten las actas escritas de declaraciones y constatación de hechos, dejando registro de toda la información entregada.
- C) Entrevistar a los alumnos involucrados dejando constancia de sus relatos y versiones en la hoja de entrevistas y revisar su hoja de vida.
- D) Informar la situación a los apoderados de los involucrados por medio de una entrevista, levantando acta escrita de su testimonio.
- E) Realizar entrevista a otros involucrados: Testigos u otras personas que puedan entregar antecedentes importantes, revisar documentos, informes, etc.
- F) Solicitar a diferentes estamentos del establecimiento informes u otro tipo de documentos con el objetivo de aclarar los hechos.
- G) Entrevistar o solicitar informes a los profesores que atienden al curso involucrado.

- H)** El Encargado de Convivencia Escolar citará al apoderado del alumno denunciado (vía carta certificada o correo electrónico), con el objetivo de informar la situación y los procedimientos a seguir, además, generar las instancias de apoyo la resolución del conflicto en forma pacífica.

Al finalizar el proceso investigativo el Encargado de Convivencia Escolar, deberá presentar el informe al Consejo Interno de la Buena Convivencia con el cierre del proceso investigativo y sus resultados.

ARTÍCULO 7: PLAZO DE INVESTIGACIÓN. El plazo de investigación será de 10 días hábiles, salvo que la gravedad de la falta demande un tiempo superior de investigación, el que en ningún caso podrá exceder en total los 20 días hábiles, la extensión del plazo deberá ser solicitado por el Encargado de Convivencia Escolar Directora quien lo aprobará de forma escrita.

ARTÍCULO 8: CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN. Al finalizar el proceso investigativo, y dentro de los dos días siguientes al cierre de la investigación, el Encargado de Convivencia Escolar deberá presentar un informe al Consejo Interno de la Buena Convivencia con el cierre del proceso y sus resultados.

ARTÍCULO 9: RESOLUCIÓN. El Consejo Interno de la Buena Convivencia aplicará las sanciones que establece este Reglamento para estos casos, notificando personalmente o por carta certificada al alumno a través de su apoderado, dentro del plazo de las 24 horas siguientes al día que se resolvió.

Además, se definirá y ejecutará un plan de acompañamiento pedagógico y/o psicosocial con los estudiantes involucrados según sea el caso bajo supervisión del Encargado de Convivencia Escolar, el cual deberá ser informado por escrito a las partes en la misma instancia.

ARTÍCULO 10: DESCARGOS. El alumno dentro plazo de diez días hábiles puede presentar sus descargos ante el Consejo Interno de la Buena Convivencia.

El Consejo Interno de la Buena Convivencia se reunirá con exclusiva convocatoria para estudiar y analizar los descargos presentados, a los que, dentro del plazo de

5 días hábiles debe confirmar la sanción impuesta o modificarla, bajo los argumentos expuestos en su informe final.

ARTÍCULO 11: RECURSO DE APELACIÓN. Si una o ambas partes involucradas, no está de acuerdo con las medidas o sanciones aplicadas por el Consejo Interno de la Buena Convivencia, podrá ejercer su derecho de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación ante la Dirección del establecimiento según se establece en el presente reglamento. El plazo para contestar la apelación interpuesta será de 10 días hábiles por el Director del establecimiento. En caso de que alguna de las partes involucradas sienta que

se han vulnerado sus derechos, puede acudir a la Superintendencia de Educación Escolar y/o la Corte de Apelaciones de Santiago.

MEDIDAS O ACCIONES

ARTÍCULO 12: MEDIDAS O ACCIONES QUE INVOLUCREN A LOS PADRES, APODERADOS O ADULTOS RESPONSABLES DE LOS ESTUDIANTES AFECTADOS. El Profesor Jefe respectivo deberá realizar entrevistas de seguimiento con los alumnos involucrados, si 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).

ARTÍCULO 13: FORMA DE COMUNICACIÓN CON LOS ADULTOS RESPONSABLES DE LOS ESTUDIANTES AFECTADOS. El Encargado de Convivencia Escolar tiene el deber de informar a los padres o apoderados de los estudiantes afectados de forma escrita (vía agenda o correo electrónico), en caso de considerarlo necesario, deberá informar a los padres o apoderados de los alumnos involucrados lo ocurrido, citándolos a entrevista dejando constancia escrita de la misma.

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 lo ocurrido.

ARTÍCULO 14: 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 respectivo.

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 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.
- C) 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.

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 15: 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 trabajado con la encargada de convivencia escolar o 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 16: REDES DE APOYO. Es importante conocer la red de apoyo y las instituciones especializadas en el diagnóstico, prevención, protección y reparación ante situaciones de maltrato, acoso, abuso sexual o estupro disponibles a nivel local:

- A) Oficinas de Protección de Derechos (OPD): Intervienen ante la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en una alerta a considerar, y que no necesariamente son una grave vulneración de derechos (conflictos de los niños, niñas o adolescentes con sus pares, profesores o familia). La intervención puede considerar tanto a la familia como al espacio escolar del niño, niña o adolescente, dependiendo de la situación.
- B) Proyecto de Intervención Breve (PIB): Realizar tratamiento individual y familiar a niños, niñas y adolescentes que presenten situaciones y/o conductas que constituyan una señal evidente de la reiteración de la vulneración de derechos que provocan daño y/o amenazan sus derechos.
- C) Programa de Intervención Especializada (PIE): Realizar 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.
- D) Programa de Prevención Comunitaria (PPC): Está dirigido a niños y adolescentes que necesiten desarrollar competencias de autoprotección, conductas pro sociales o estén motivados en la participación y formación ciudadana.

ARTÍCULO 17: 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 18: 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 19: MEDIDA RELACIONAL. Es una medida complementaria que se aplica en el contexto de la aparición de una falta leve 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 20: MEDIDA FORMATIVA. Es una medida complementaria que se aplica en el contexto de la aparición de una falta grave o gravísima y que consiste en alguna de las siguientes acciones:

- 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.
- B) **Servicio Pedagógico:** Implica una acción en tiempo libre donde el sancionado, asesorado por un docente o directivo, realiza actividades como recolectar o elaborar material para un curso inferior al suyo, ser ayudante del profesor en alguna actividad, apoyar a estudiantes menores en sus tareas, realizar clasificaciones de textos en Centro de recursos de Aprendizaje (CRA).

ARTÍCULO 21: MEDIDAS DE CONTENCIÓN PARA LOS ALUMNOS. El apoyo emocional individual solicitado por profesores jefes, quienes lo solicitan por derivación escrita al Encargado 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 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 22: 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 de la 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, el Encargado de Convivencia Escolar dispondrá de amplias facultades para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta.

Las sanciones otorgadas son aquellas especificadas en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.

ARTÍCULO 23: 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 al Director del Establecimiento, quien tomará las acciones correspondientes.
- E) El Director 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.
- F) El Director citará al apoderado del alumno y le comunicará la problemática y además le orientará en el proceso de investigación que se llevará a cabo.
- G) El Director con el mérito de los antecedentes reunidos decidirá quién realizará la denuncia ante las instituciones correspondientes si se confirma la denuncia.

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

ARTÍCULO 24: 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 profesor jefe y la Encargada de Convivencia Escolar 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. El Director 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 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 con 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 25: SITUACIONES ESPECIALES DE DENUNCIA.

El Director 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 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 y asea vía comunicación escrita o 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.