PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CONDUCTAS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES.

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN y ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO.

INTRODUCCIÓN

El Colegio Huelemu reconociendo la necesidad de resguardar la integridad de sus párvulos y estudiantes, ha establecido estrategias de prevención de posibles actos de vulneración de derechos y protocolos de actuación para abordar las diversas situaciones en que se presenta la vulneración de derechos del niño.

La unidad de Convivencia Escolar podrá generar instancias de información y capacitación para prevenir situaciones de riesgo referente a la vulneración de derechos. Para tales efectos, y posterior al diagnóstico institucional, se podrán generar acciones vinculadas a los diversos planes de gestión de la Convivencia Escolar.

Se han considerado los principios del PEI y documentos oficiales que orientan esta materia, especialmente "Orientaciones para el Buen Trato en Educación Parvularia; Hacia una práctica bientratante y protectora"[11]

A. CONCEPTOS GENERALES

1. Vulneración de derechos del niño:

La vulneración de derechos dice relación con situaciones como la No atención a necesidades básicas como la alimentación, vestuario, vivienda; cuando no se proporciona atención médica básica, exposición a situaciones de peligro y/o riesgo, cuando no se atienden las necesidades psicológicas emocionales o cuando existe abandono o maltrato.

Es toda acción u omisión que transgrede los derechos de niños y niñas impidiendo la satisfacción de las necesidades físicas, sociales, emocionales y cognitivas, y el efectivo ejercicio de sus derechos. En este documento se distinguen cuatro categorías fundamentales: maltrato físico, psicológico, negligencia y abandono parental. (ONU, 1990; UNICEF, 2015)

2.- Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Según la Asamblea Nacional de los Derechos Humanos se definen diez derechos básicos de los NNA, los cuales son:

- Derecho a la salud.
- Derecho a la protección y al socorro.
- Derecho a una buena educación.
- Derecho a una familia.
- Derecho a no ser maltratado.
- Derecho a crecer en libertad.
- Derecho a no ser discriminado
- Derecho a tener una identidad.
- Derecho a ser niño.
- Derecho a no ser abandonado.

[1] Disponible en https://parvularia.mineduc.cl y "Maltrato, acoso, abuso sexual, estupro en establecimientos educacionales. Mineduc, Unidad de Transversalidad Educativa, 2017"

3. Tipos de vulneración de derechos que comprende este protocolo.

a. Negligencia parental y abandono	Se refiere a aquellas situaciones que se caracterizan por el descuido o falta de atención de las necesidades físicas y emocionales de niños y niñas, cuando los adultos responsables tienen los conocimientos y medios para satisfacerlas. Se caracteriza por ser un tipo de vulneración por omisión, es decir, porque el párvulo o estudiante no recibe lo mínimo necesario para su sobrevivencia y bienestar, por ejemplo, falta de alimentación, inasistencia a controles médicos, descuidos en la higiene, incumplimiento de tratamientos médicos, múltiples accidentes por descuido, falta de correspondencia emocional, entre otros.
b. Maltrato Psicológico	Conductas dirigidas a causar temor, intimidar, controlar la conducta. Puede implicar hostigamiento verbal que se observa como insultos, críticas, descalificaciones, amenazas, rechazo implícito o explícito. El hostigamiento basado en la discriminación por raza, religión, sexo, género, entre otros, también se considera maltrato psicológico, así como ser testigo de violencia intrafamiliar.
c. Maltrato físico	Cualquier acción, no accidental, por parte de los adultos a cargo que provoque daño físico, visible o no, al niño o la niña. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud puede ser leve, moderado o grave. Cabe señalar que no todo maltrato físico generará una lesión corporal sin embargo de todos modos constituirá una vulneración que debe ser interrumpida. En el caso de que existan lesiones, situación que determinan los centros de salud, se estará frente un delito y por lo tanto debe realizarse una denuncia.

4. Otras definiciones:

a. **Sospecha de vulneración de derechos:** corresponde a la detección precoz o alerta temprana de vulneración de derechos.

b. **Maltrato Infantil:** se entiende como todos aquellos actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en el entorno social, que se comenten en contra de niños, niñas o adolescentes, de manera habitual u ocasional, mientras el niño(a) se encuentre bajo la custodia de los padres, un representante legal o cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

c. **Buen trato a la infancia:** es el resultado de las capacidades del mundo adulto de proporcionar a la infancia afectos, cuidados, estimulación, protección, educación, socialización y recursos resilientes. Estos elementos son imprescindibles para un desarrollo sano de la personalidad infantil [2]

d. **Buenas Prácticas:** constituyen aquellas conductas de los adultos responsables del cuidado y la educación de las niñas, que promueven de manera satisfactoria o destacada su bienestar, juego, protagonismo, desarrollo pleno y aprendizaje, en concordancia con las declaraciones, orientaciones y procedimientos institucionales"[3].

[2] Dantagnan y Barudy, Los buenos tratos a la infancia, 2009.

[3] Proyecto de Fortalecimiento de las Prácticas Educativas, 2016.

e. Prácticas inadecuadas: constituyen todas aquellas conductas u omisiones de los adultos responsables del cuidado y educación de las niñas, que afectan su bienestar, juego, protagonismo, pleno desarrollo y aprendizaje, y que se contraponen con las declaraciones, orientaciones y procedimientos institucionales"[4]

f. Violencia intrafamiliar. "La violencia intrafamiliar es definida como todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea, pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive del ofensor, su cónyuge o su actual conviviente, o bien, cuando esta conducta ocurre entre los padres de un hijo común, o sobre un menor de edad, adulto mayor o discapacitado que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar." (Ley 20.066)

B. CUÁNDO UTILIZAR ESTE PROTOCOLO:

El presente protocolo se utilizará en caso de vulneración de derechos del párvulo o estudiante por:

- Maltrato físico o psicológico no constitutivo de delito.
- Abandono o Negligencia parental
- Estudiante sea testigo de VIF.

C. DENUNCIA OBLIGATORIA.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 175 del Código Procesal Penal estipulen que estarán obligados a denunciar: en su párrafo (e):

> "Los Directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales 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".

Art. 176 del Código Procesal Penal aclara 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. La falta de denuncia puede acarrear multas de hasta 5 UTM"

D.- MEDIDAS Y ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

Considerando que el resguardo de los derechos de los alumnos del colegiorequiere de la adopción de medidas preventivas, se realizarán las siguientes acciones de gestión administrativa escolar y otras con la finalidad de brindar protección a los derechos de los alumnos y anticipar estrategias para abordar posibles situaciones de vulneración de derechos.

El equipo de Convivencia Escolar en conjunto con profesores jefes, diseñará y ejecutará un plan de intervención que permita prevenir, y/o reparar, en la mayor dimensión posible, el daño causado por casos o situaciones de vulneración de derechos, tanto a nivel personal como grupal. El plan de intervención contempla diferentes actividades e instancias, las que se definirán y ejecutarán de acuerdo a la problemática de cada caso.

[4] Proyecto de Fortalecimiento de las Prácticas Educativas, 2016.

D.1. MEDIDAS PREVENTIVAS.

a. Medidas preventivas de gestión escolar:

1. Control riguroso de asistencia a clases, y puntualidad a cargo de profesores y jefaturas de curso.
2. Activación de acciones de promoción parental sobre importancia de la asistencia y la puntualidad al ingreso y retiro de la jornada escolar.
3. Capacitación docente en temas relacionados con la vulneración de derechos y la detección temprana de síntomas.
4. Acciones de sensibilización de la comunidad sobre la trascendencia del respeto a los derechos del niño y su impacto en el proceso de formación integral.

b. Medidas administrativas de prevención de vulneración de derechos al interior del colegio.

1. Selección del personal del colegio: Se solicitará, al momento de la entrevista de selección laboral, la entrega del certificado de antecedentes y se revisará el registro de Inhabilidades para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad.
2. Se abordarán al inicio del año escolar, en reunión con todo el personal, los aspectos fundamentales relacionados con derechos y deberes funcionarios, resguardo de derechos de los alumnos y miembros de la comunidad escolar, cumplimiento de la normativa interna y protocolos de actuación, dentro de los que se encuentra el protocolo de vulneración de derechos.
3. Medidas de seguridad y prevención en baños, camarines y otros espacios comunes:
    a. Aseo de baños y espacios de uso de alumnos; se realizará en el horario en que los alumnos y alumnas no estén utilizando dichos espacios.
    b. El personal docente y asistente de la educación no podrá usar los baños de los alumnos ni entrar o permanecer en ellos a menos de existir una situación de emergencia que lo amerite (inundación, pelea o gritos y otros similares). En caso de requerir el ingreso, deberá acompañarse de otro adulto.
    c. En caso de necesidad de cambio de ropa a un alumno se procederá de acuerdo al protocolo respectivo.
    d. Revisión de la infraestructura escolar con la finalidad de detectar espacios potencialmente riesgosos de acciones de vulneración de derechos.

c. Medidas relacionadas con el trato.

Los profesores, asistentes de la educación y en general los miembros adultos de la comunidad escolar, procurarán en su trato con los alumnos:

1. Evitar las muestras exageradas de afecto que puedan ser malinterpretadas
2. Evitar mantener contacto por redes sociales con alumnos o sus familiares.
3. Las entrevistas con alumnos deberán ser realizadas en espacios abiertos, salas que cuenten con visibilidad desde fuera o en las salas previstas al efecto.
4. Durante los recreos y actividades de esparcimiento, los profesores y asistentes de la educación deben evitar juegos y actividades en que puedan verse involucrados en situaciones de riesgo (roces, golpes u otros eventos que puedan ser malinterpretados).
5. Los profesores y asistentes de la educación deberán procurar no quedarse a solas con un alumno; tampoco en la sala de clases o lugares que no cuenten con visibilidad desde fuera.

D.2. ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

1. Implementación de un Programa de Educación de la Afectividad, Sexualidad y Habilidades Sociales y Emocionales que fomente la adquisición de valores que favorezcan las conductas de autocuidado y autoestima personal (Educación Parvularia a 6° básico)

2. Realización de sesiones de capacitación al personal docente y asistente de la educación en temas relacionados con detección temprana de situaciones de vulneración de derechos y activación de protocolos.
3. Trabajo con las familias en temáticas relacionadas con Habilidades Parentales.

E. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

1. Consideraciones para el funcionario del establecimiento al entregar el primer apoyo al niño en caso de observar situaciones de vulneración de derechos o recibir el primer relato

En el caso de que un niño entregue señales de que desea comunicar algo delicado y lo hace espontáneamente, el funcionario del establecimiento que detecte dicha situación, lo invitará a conversar en un espacio que resguarde su privacidad. En estas circunstancias el funcionario debe tener presente lo siguiente:

- Escuchar y acoger el relato, disponiendo de todo el tiempo para ello, haciendo sentir al menor escuchado, sin cuestionar ni confrontar su versión.
- No poner en duda el relato.
- Reafirmarle que no es culpable de la situación.
- Valorar la decisión de contar lo que le está sucediendo.
- No pedir al alumno que relate repetidamente la situación. No solicitar detalles excesivos. La indagación debe ser hecha por las instancias legales para ello.
- No presionar el relato de la niña o niño, dejar que este surja naturalmente y no preguntar detalles de manera innecesaria o apresurada. Situaciones de mutismo, olvido o negación pueden ser normales.
- No obligarlo a mostrar sus lesiones o quitarse la ropa.
- Actuar serenamente, lo importante es CONTENER.
- Ofrecerle colaboración y asegurarle que será ayudado por otras personas. o No prometer confidencialidad. Es decir, se le debe explicar al estudiante que la conversación será personal o privada, pero que por su bienestar y a fin de detener la situación, es necesario recurrir a otras personas que lo ayudarán.
- Tener especial cuidado de no inducir el relato con preguntas.
- Evitar emitir juicios sobre las personas o la situación que le afecta.
- No intentar averiguar más que lo que el menor relata. Mantener una actitud atenta y dedicada al alumno o alumna, sin distanciarse ni involucrarse afectivamente.
- En caso que el relato o las evidencias de vulneración hagan presumir que es producto de una agresión familiar o de un adulto cercano a la familia, tomar las precauciones para evitar la resistencia a colaborar, o el aumento de riesgo para el alumno producto de una crisis familiar que obstaculice el proceso de abordaje o reparación. En estos casos se deberá solicitar un apoyo especializado o realizar la denuncia.
- En caso de existir señales físicas y/o quejas de dolor, el director o la persona que éste designe, debe trasladar al alumno al centro asistencial para una revisión médica, de inmediato, informando de esta acción a la familia en paralelo.

2. Del actuar del establecimiento en caso de existir una investigación judicial o derivación a organismos externos.

a. Si el hecho de la vulneración es constitutivo de delito y se requiere realizar la denuncia, el colegio, junto con realizarla y, con la finalidad de colaborar con una investigación judicial, o de ayudar a los organismos de derivación, recopilará los antecedentes administrativos y/o de carácter general del niño o niña (registros consignados en la hoja de vida entrevistas con profesores jefes y asignatura u otros que pudieren tener información relevante de su realidad escolar), a fin de aportar a la investigación.
b. El Encargado de Convivencia Escolar será el encargado de reunir y entregar los antecedentes.
c. Se hace presente que el colegio no investiga el delito, así como tampoco recopila pruebas sobre los hechos, dado que ello es competencia exclusiva de los Tribunales de Justicia.

3. **De la información al resto de la Comunidad Escolar.**

Según sea el caso, el colegio determinará los tiempos y las formas de socializar con quién estime pertinente los hechos suscitados, resguardando la confidencialidad y protección de los alumnos, no siendo en ningún caso obligatorio, comunicarlo a la totalidad de la comunidad educativa.
Sin perjuicio de lo anterior, y ante situaciones especialmente graves, la Directora 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, elaboración y entrega de 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. PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS.

El establecimiento promueve el autocuidado (asociado al bienestar, a la valoración de la vida, de propio cuerpo y salud) por medio de aprendizajes que permiten desarrollar herramientas para actuar preventivamente y frente a diversas situaciones de riesgo.

Considerando la descripción realizada de los diversos tipos de vulneración de derechos, se presenta el Protocolo según cada caso.

A. Vulneración de derechos. NEGLICENCIA PARENTAL o ABANDONO.

A. Vulneración de derechos. NEGLICENCIA PARENTAL.			
Fase	**Procecimiento**	**Responsable**	**Tiempo de ejecucuón**
Activación	1. El profesor jefe o quien detecte la situación informará a la Encargada de Convivencia escolar para que active el protocolo. 2. La Encargada de Convivencia escolar informará por escrito a La Directora sobre la situación de negligencia parental, señalando el tipo de negligencia y el relato de los hechos más relevantes y el tiempo en que se han constatado. 3. Si se trata de ausencias injustificadas al colegio o atrasos reiterados con consecuencias para el progreso escolar del alumno/a, se debe señalar el número y fecha de las inasistencias	Profesor Jefe / encargada de Convivencia escolar	Tan pronto se tome conocimiento del hecho.
Investigación	1. Citación al apoderado a través de la libreta y/o correo electrónico, a entrevista con profesora jefe. Si no asiste sin justo motivo, la profesora jefe llamará para averiguar el motivo y fijar una nueva fecha. 2. La Encargada de Convivencia escolar, en caso de inasistencias prolongadas o intermitentes sin justificación, y no habiendo concurrido el apoderado a las citaciones a	Profesor Jefe / encargada de Convivencia escolar	Primera y segunda citación: Entrevista dentro de los 5 días del período de investigación

	entrevistas (inicial y segunda citación), enviará una correo electrónico a los apoderados solicitando su presencia en el colegio. 3. En caso que aun así no concurra, el Encargado de Convivencia Escolar en conjunto con la Directora del colegio evaluarán la posibilidad de efectuar la denuncia ante el Tribunal de Familia correspondiente. 4. Si el apoderado concurre a la citación a entrevista, se procurará llegar a un compromiso parental para revertir la situación de negligencia. 5. Si el alumno/a presenta alguna necesidad de salud, NEE u otra situación que requiera un apoyo efectivo de su apoderado, La directora, habiendo recogido la información escolar necesaria, deberá ponerse en contacto con el apoderado para informarse del estado actual del menor y activar el apoyo necesario		
	6. En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito se establece comunicación con abogado asesor externo de la entidad sostenedora para presentar denuncia, según art. 175 del Código Procesal Penal, sin perjuicio de evaluar la presentación de una Medida de Protección ante Tribunales de Familia.	Directora / Encargada convivencia escolar	Dentro de las 24 hrs. de la toma de conocimiento del hecho, plazo para presentar la denuncia.
Cierre del protocolo	Verificado el progreso del alumno y la ausencia de nuevas situaciones de vulneración, La Encargada de convivencia escolar, autorizada previamente por la Dirección, procederá a cerrar la carpeta del alumno	Encargada convivencia escolar / Directora	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar.

B1. MALTRATO INFANTIL y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.
En caso que el tipo de vulneración sea alguna de las conductas señaladas, y exista sospecha o certeza de su ocurrencia, se procederá de la siguiente forma:

B. 1 Vulneración de derechos. MALTRATO INFANTIL Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.			
Fase	Procedimiento	Responsable	Tiempo de ejecución
Detección	Si un estudiante llega al colegio con lesiones físicas evidentes o relata haber sido golpeado o agredido fuera del colegio, el adulto que evidencie las lesiones o reciba el relato deberá brindarle contención emocional inicial e informar inmediatamente a la Directora para que se active el protocolo de vulneración. El funcionario que recibe el primer relato deberá dejar por escrito la situación señalando nombre del alumno, día y hora, relato, lo más textual posible y entregar el documento a un miembro del equipo de Convivencia Escolar y está a su	Funcionario/ Profesora Jefe/ Psicóloga/ Encargada Convivencia Escolar / Dirección	Tan pronto se tome conocimiento del hecho.

	vez a la Directora del colegio.		
Activación	**En caso de tratarse de un hecho que revista las características de delito**, (Lesiones graves, alto impacto en la conducta del alumno, signos evidentes de maltrato por ejemplo) se establece comunicación con abogado asesor externo de la entidad sostenedora para presentar denuncia, según art. 175 del Código Procesal Penal, sin perjuicio de evaluar la presentación de una Medida de Protección ante Tribunales de Familia. 1. Se informará de inmediato al apoderado la activación del presente protocolo. 2. Si fuese necesario constatar lesiones, el Director o el Encargado de Convivencia escolar o el funcionario que Dirección designe, deberá acompañar al alumno/a al centro asistencial más cercano. En este caso se comunicará al apoderado del alumno/a la derivación y se le solicitará su presencia en el centro asistencial. 3. En un plazo no mayor a 24 horas de iniciado el proceso la Encargada de Convivencia escolar le hará entrega de la información a la directora del colegio. **4. Si el hecho no es constitutivo de delito:** Se realizará: **Derivación interna** al psicólogo. Una vez levantada la información se determinará por parte de convivencia escolar/ Psicología y Dirección, los caminos a seguir dentro de los cuales se encuentran: - Derivación Terapia Parental - Derivación del estudiante a terapia psicológica - Derivación de uno a ambos padres a terapia psicológica - Denuncia en Tribunal de familia solicitando medidas de protección del o los estudiantes involucrados.	Encargada Convivencia Escolar/ Dirección Encargada Convivencia Escolar/ Psicóloga	Dentro de las 24 hrs. de la toma de conocimiento del hecho, plazo para presentar la denuncia.
Indagación	1. **Entrevista con el apoderado.** Posterior a la constatación de lesiones o información previa del apoderado, la profesora jefe y encargada de Convivencia Escolar, lo citará para una entrevista en la que se procurará llegar a compromisos de cambio en la dinámica parental. Se debe dejar constancia por escrito en la carpeta del alumno 2. Junto con ello se deberán activar alguna de las siguientes acciones: - Plan de acompañamiento y apoyo especializado al alumno y al curso, según necesidad. - Información discrecional yprocura ndo guardar la confidencialidad del asunto, a todos los profesores del alumno con la finalidad de activar estrategias de prevención y de protección. De todo lo que se acuerde se entregará la	Profesora jefe/ Encargada Convivencia escolar	Plazo entrevista: dentro dentro de los 5 días de la indagación; Plazo seguimiento: 2 a 4 semanas desde activación, salvo necesidad de ampliar según estado del alumno.

	información oportuna a las familias, procurando mantener una constante comunicación. Durante las siguientes semanas la encargada de Convivencia Escolar deberá realizar un monitoreo de las acciones adoptadas y de la situación del alumno informando a Dirección. De ello se informará a los apoderados y se dejará constancia en la carpeta del alumno.		
Cierre del protocolo	Verificado el progreso del alumno y la ausencia de nuevas situaciones de vulneración, la encargada de convivencia escolar, con la autorización de la Directora, procederá a cerrar la carpeta del alumno	Encargada convivencia escolar/ directora	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar.

B.2. Maltrato Infantil por otro alumno/a del establecimiento.
Si un alumno/a relata al profesor o a un funcionario del colegio, haber sido agredido física o psicológicamente o maltratado por **un alumno del mismo colegio** o si el mismo profesor o funcionario sospecha que el niño o niña está siendo víctima de maltrato o agresión por otro alumno, se activará el protocolo correspondiente a “Violencia de un alumno a otro alumno” incluido en el protocolo general de Violencia Escolar.

B.3. Maltrato Infantil por un funcionario del colegio.
Si un alumno/a relata al profesor o a un funcionario del colegio, haber sido maltratado por un profesor u otro funcionario del colegio, o si existe sospecha de ello, se activará el protocolo correspondiente a “Violencia de un adulto funcionario del colegio a un alumno” incluido en el protocolo general de Violencia Escolar.

B.4. Maltrato Infantil por un apoderado del colegio.
En caso que el alumno relate haber sido maltratado o abusado, acosado o agredido por un apoderado del colegio, se procederá a activar el protocolo correspondiente a “Violencia de un adulto apoderado del colegio a un alumno” incluido en el Protocolo General de Violencia Escolar.
Responsable de estos protocolos: Equipo de convivencia escolar.

F. Instituciones relacionadas el resguardo de derechos y la protección del menor.
Con la finalidad de contar con la información pública relacionada con la protección de los derechos del niño se ponen a disposición de la comunidad los siguientes datos.
En caso de sospecha o evidencia de un caso de maltrato, violación o abuso sexual infantil Concurrir o comunicarse con:

- Comisarías de su comuna, plan cuadrante (Carabineros de Chile). +569 73976524
- Brigada de Investigación Criminal Villarrica (PDI) +45 265 97 46
- Juzgado de Familia: Arauco 452, Pucón. +45 249 20 00
- Fiscalía de Pucón: Variante Camino Internacional Nº 270, Pucón + 45 299 82 30
- 149: Fono Familia de Carabineros de Chile: entrega información y orientación sobre casos de abusos sexuales, entre otros temas. Funciona las 24 horas del día, todos los días con cobertura a nivel nacional.
- 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.
- 800 730800: Servicio Nacional de Menores: reciben consultas sobre maltrato infantil y abuso sexual. La línea funciona de lunes a viernes de 9 a 18:00 hrs. Después las llamadas son derivadas a la Policía de Investigaciones (PDI).
- 800 220040: Programa de Violencia Intrafamiliar y de Maltrato: Infantil, de la Corporación de Asistencia Judicial: reciben 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 hrs.