



Año Escolar	2026
Niveles	Educación parvularia / Educación básica / Educación media
N° anexo	07
Nombre Protocolo	Protocolos de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.

1. Marco Normativo y Legal

La violencia constituye un fenómeno relacional, cultural y multicausal que implica el uso ilegítimo de la fuerza o del poder, generando daño físico, psicológico, emocional o moral a otra persona. En el contexto escolar, este fenómeno se expresa dentro de una trama de interacciones sociales que pueden ser transformadas mediante procesos educativos orientados al desarrollo de habilidades socioemocionales, la resolución pacífica de conflictos y la construcción de vínculos respetuosos. Por ello, al ser la violencia un fenómeno cultural, también es prevenible a través de prácticas pedagógicas, institucionales y comunitarias que promuevan formas de relación basadas en el respeto, la cooperación, la empatía y la inclusión dentro de las comunidades educativas.

En este escenario, todo niño, niña y adolescente tiene derecho a ser tratado con respeto y no pueden ser sometidos a violencia, malos tratos físicos o psíquicos, descuidos o tratos negligentes, ofensivos o degradantes. Es deber de las familias, de los órganos del Estado, de la sociedad y de las organizaciones de la sociedad civil que se relacionen con la niñez, asegurar a los niños, niñas y adolescentes la protección contra la violencia y los cuidados necesarios para su pleno desarrollo y bienestar.

En el contexto educativo, la violencia puede manifestarse de diversas maneras, por ejemplo: agresiones físicas, maltrato o violencia psicológica o emocional, violencia colectiva o social, violencia de género, acoso escolar, violencia sexual, ciberacoso o “funas” y violencia contra la infraestructura o los espacios escolares, entre otras. Cabe señalar que la violencia escolar no se da sólo entre estudiantes, sino que es susceptible de presentarse entre todos los integrantes de la comunidad educativa.

Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de una persona adulta de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

El presente Protocolo distinguirá de manera clara las etapas y medidas que resulten procedentes, según corresponda, en atención a los actores involucrados, a fin de otorgar claridad respecto del procedimiento aplicable en cada caso.

Obligatoriedad de presentar denuncias o medidas de Protección

El colegio tiene la obligación de denunciar dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomare conocimiento del hecho, al Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia penal; cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de su ocurrencia que afectare a un estudiante o que hubiere tenido lugar en el establecimiento educacional, o en casos de violencia de género. En caso de que el establecimiento determine que no procedía denunciar deberá dejar constancia escrita de aquella decisión y sus razones en el acta de la reunión realizada con los integrantes de la comunidad educativa involucrados.

Los funcionarios del colegio, cualquiera sea su calidad y naturaleza de su función debe dar aviso de inmediato a la Dirección de aquellas situaciones que puedan ser constitutivas de delito, de Manera que se proceda a presentar la denuncia en el plazo que establece la Ley, esto es 24 Horas, según indica el artículo 176 del Código Procesal Penal. En el caso de ausencia o Imposibilidad, lo hará quien lo subrogue en el cargo.

La evidencia de la denuncia respectiva se conservará junto con los demás antecedentes que se hayan recopilado del Protocolo. Si la denuncia se presenta en el Ministerio Público, puede ingresarse a través de la página web <http://www.fiscalia.dechile.cl> debiendo dejar constancia de su envío vía correo electrónico.

Medidas ante Tribunales de familia – procedimiento

Frente a situaciones o sospecha que nuestros estudiantes menores de 18 años, pudieran estar siendo víctimas de algún tipo de vulneración, la Dirección del establecimiento presentará una medida de protección en favor del o la estudiante afectada, con el objeto de que el tribunal decrete medidas en su favor, como, por ejemplo: ingreso a programas de evaluación psicológica o de carácter reparatorias, evaluación de las habilidades parentales de los adultos que están a su cargo, entre otras medidas posibles. La medida se presentará a través de la plataforma, www.pjud.cl, www.olnpuentealto@mpuentealto.cl o Instituciones como la Defensoría de la Niñez, Carabineros, Policía de Investigaciones (PDI) o Tribunal de Familia.

La persona responsable de la activación del Protocolo contará con un registro actualizado de las instituciones y organismos competentes señalados precedentemente, a los cuales el establecimiento podrá efectuar derivaciones, cuando corresponda. Dicho registro deberá contener, a lo menos, la información de contacto de cada institución, incluyendo dirección, número telefónico y correo electrónico, con el objeto de asegurar una actuación oportuna y coordinada.

2.Objetivo

Proteger a los afectados, investigar, tomar medidas de urgencia o cautelares y reparar las situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar. En tal sentido, su regulación puede contener acciones tanto dirigidas a los afectados como a quienes sean presuntos responsables de la situación, sin perjuicio de que se active de forma independiente de los mecanismos de gestión colaborativa de conflictos o procedimientos disciplinarios, si corresponde.

En este marco, su regulación podrá contemplar acciones dirigidas tanto a las personas afectadas como a quienes resulten presuntos responsables, sin perjuicio de la eventual activación, cuando corresponda, de mecanismos de gestión colaborativa de conflictos o de los procedimientos disciplinarios establecidos en el Reglamento Interno.

3. Activación y pasos

El presente protocolo se activará frente a la ocurrencia o develación de cualquiera conducta contraria a la sana convivencia escolar entre integrantes de la comunidad escolar, de acuerdo con la definición de Violencia Escolar y al Reglamento Interno del Colegio.

Si algún miembro de la comunidad escolar (estudiante, docente, apoderado, funcionario) da cuenta de haber sido víctima de algún hecho o situación contraria a la sana convivencia, o si tomase conocimiento de que otro esté siendo víctima, se procederá, en general, de la siguiente manera:

Pasos a seguir
<i>Recepción de antecedentes.</i>
<i>Activación del Protocolo e Información a rectoría</i>
<i>Medidas de resguardo de carácter inmediato.</i>
<i>Comunicación a apoderados.</i>
<i>Medidas legales si corresponde: denuncias penales o medidas de protección en tribunales.</i>
<i>Comunicación al equipo psicoeducativo y profesor tutor.</i>
<i>Recopilación de la información y seguimiento del protocolo.</i>
<i>Medidas de apoyo pedagógico y psicosociales</i>
<i>Medidas de reparación y sanciones</i>
<i>Seguimiento de las acciones.</i>
<i>Cierre de Protocolo</i>

4. Procedimiento: etapas, responsables, plazos y acciones

La información se detalla a continuación, considerando que las relaciones al interior del establecimiento son de carácter multidimensional y que las situaciones de violencia pueden producirse entre estudiantes; entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados; entre estudiantes y funcionarios del establecimiento; o entre funcionarios del establecimiento y padres, madres y/o apoderados. En atención a ello, los procedimientos se encuentran diferenciados según corresponda, en razón de los actores involucrados.

El Protocolo identifica a las personas responsables de su activación y de la ejecución de las acciones que en él se establecen y los plazos establecidos. Sin embargo, se contempla la posibilidad de que los estudiantes o sus apoderados soliciten la designación de una persona distinta para la ejecución de dichas acciones, cuando estimen que el responsable designado o su reemplazo se encuentran involucrados en los hechos o pudieran ver afectada su imparcialidad

4.1 Acciones específicas en caso de maltrato entre estudiantes.

Las siguientes acciones se pondrán en desarrollo frente a cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por un estudiante del Colegio manifestado a través de cualquier medio, material o digital, en contra de otro estudiante del Colegio.

Las Direcciones de Ciclo y/o Convivencia, apoyadas por el equipo psicoeducativo, deberán determinar las acciones pertinentes a fin de resguardar la integridad de los involucrados tanto en su carácter de afectado como de responsable de los actos contrarios a la sana convivencia.

Dependiendo de las características de la situación acontecida, las acciones a ejecutar son las siguientes:

Maltrato entre estudiantes			
Etapas	Responsable	Plazo	Acciones
Recepción de antecedentes (de manera verbal)	Cualquier miembro de la comunidad.	De manera inmediata 8 horas como máximo	- Cualquier miembro de la comunidad educativa tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato entre estudiantes y entregarán el relato a Dirección de Convivencia o Dirección de Ciclo - Quien relata los hechos puede ser el mismo afectado o un tercero. - Se deja acta firmada del relato recibido. - Dirección de Convivencia o Ciclo tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato entre estudiantes.

Recepción de antecedentes (de manera escrita)	Cualquier miembro de la comunidad.	De manera inmediata 8 horas como máximo.	- El funcionario enviará el relato escrito a Dirección de Convivencia y / o Dirección de ciclo a través de correo electrónico institucional.
Activación del Protocolo	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo.	24 horas como máximo.	- Dejarán registro de la apertura del Protocolo en el documento correspondiente. - Se informará a Rectoría de la apertura del protocolo mediante un correo y/o un acta formal.
Denuncia si el hecho es constitutivo de delito	Rectoría o Dirección de Convivencia.	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Si el hecho que involucre a estudiantes es constitutivo de delito la Dirección de Convivencia dará aviso inmediato a Carabineros de Chile, Fiscalía o Policía de Investigaciones, entre otros, para que se presenten en el establecimiento. Dejando un registro formal de la denuncia. - Así también Rectoría o Dirección de Convivencia del Colegio enviarán antecedentes para que la abogada externa haga la denuncia ante Ministerio Público en caso de que los hechos pudieran ser constitutivos de delitos, y así dar cumplimiento al art. 175 Del Código Procesal Penal. - En caso de que el establecimiento determine que no procedía denunciar deberá dejar constancia escrita en un acta formal de aquella decisión y sus razones.
Actuación ante vulneraciones de derechos.	Rectoría o Dirección de Convivencia	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho	- Si un funcionario toma conocimiento que un estudiante está sufriendo vulneraciones de derechos, debe comunicar de manera inmediata a la Dirección de convivencia vía correo electrónico. - La Dirección de Convivencia, Rectoría y / o asesora legal realizarán la comunicación formal a los Tribunales de Familia a través de la página de poder judicial pjud.cl o a través de correo electrónico.
Medidas de resguardo para los estudiantes afectados.	Dirección de Convivencia o Dirección de ciclo	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Atención inmediata de contención por parte del equipo psicoeducativo. - Informar a los profesores del o los cursos involucrados e indicar que ante cualquier dificultad se comunique con Dirección de Convivencia. - Informar a coordinación de convivencia para supervisar y resguardar espacios comunes.

			- Aplicación de estrategias de resolución de conflictos por parte de profesores, previamente trabajadas con Equipo Psicoeducativo. - En el caso de ser necesario se realizarán derivación a organismos competentes, tales como, la Oficina de Protección de Derechos, Oficina Local de la Niñez, entre otros. La persona encargada de realizar la gestión tendrá a disposición la información de contacto de cada una de ellas (dirección, número telefónico, dirección de correo electrónico). También se dejará en un acta formal, respecto a la procedencia o no de una derivación a otras instituciones u organismos. - En el caso de ser necesario se realizarán las derivaciones a profesionales externos correspondientes.
Comunicación a los apoderados y acciones que los involucren.	Dirección de Convivencia o Dirección de ciclo	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito o se vulneran derechos. Máximo 48 horas si no es constitutivo de delito.	- Dirección de convivencia y/o Dirección de ciclo citarán a los apoderados de los estudiantes vía teléfono registrado en el colegio o correo electrónico para informar la apertura del Protocolo, la situación que conlleva a ello y las acciones que se llevarán a cabo. - Los apoderados deberán prestar colaboración al colegio en el desarrollo del protocolo.
Comunicación a profesor tutor y equipo psicoeducativo.	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito o exista vulneración de derechos. Máximo 48 horas si no es constitutivo de delito o no implica vulneración de derechos. (se realiza de manera paralela a la acción anterior)	- Se comunica la apertura de protocolo y las acciones a seguir a través de una reunión convocada por la Dirección de Convivencia y/o ciclo o mediante un correo formal.

Recopilación de información	Dirección de Convivencia	8 a 15 días hábiles desde la apertura del Protocolo.	• El profesor tutor, directores y/o el equipo psicoeducativo recopilan la información sobre el caso por medio de entrevistas con quienes se vean involucrados. • Las entrevistas deben ser registradas con la mayor cantidad de detalles. • El acta de cada entrevista debe ser entregada a la Dirección de Convivencia luego de realizada.
Plan de acompañamiento a estudiantes (medidas formativas, psicosocial y pedagógicas)	Equipo psicoeducativo Coordinación curricular	5 días hábiles desde la ocurrencia del hecho.	• <i>Medida formativas y psicosociales:</i> - Equipo psicoeducativo entrega a Dirección de Convivencia y Dirección de ciclo el Plan de acompañamiento individual para cada uno de los estudiantes involucrados. - El Plan de acompañamiento puede contemplar las siguientes acciones: entrevistas individuales con equipo psicoeducativo, derivaciones a profesionales externos, intervenciones al curso, entre otras acciones. - Equipo psicoeducativo comunica al profesor tutor sobre el plan de acompañamiento y su grado de participación en el mismo. • <i>Medidas de acompañamiento pedagógicas:</i> - Coordinador curricular enviará Plan Pedagógico para resguardar la continuidad educativa de los estudiantes involucrados, considerando acciones como reprogramaciones de evaluación y envío de material pedagógico entre otras (en caso de ser necesario).
Seguimiento con apoderados	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	8 a 15 días hábiles desde la apertura del protocolo.	• Se informa el estado de avance del protocolo vía correo electrónico o entrevista personal. • Se deja citado a la entrevista de cierre. • Se informa, si fuese la situación, de la posibilidad de un diálogo consensuado.
Diálogo consensuado	Equipo Psicoeducativo Dirección de convivencia	10 a 20 días hábiles	• El Colegio podrá implementar instancias de mediación u otros Procedimientos de Resolución Colaborativa de Conflictos, de acuerdo con el Reglamento Interno vigente, siempre que las partes involucradas estén dispuestas a ello. • Estas medidas siempre tendrán un carácter de VOLUNTARIAS.

Entrevista de cierre de Protocolo	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 días hábiles desde la apertura de protocolo	• Se cierra el protocolo en el acta correspondiente. • Se realiza acta con conclusiones. • Se verifican los avances del Plan individual. • Se mencionan las medidas reparatorias • Se indica la sanción correspondiente, si la hubiere.
Sanciones disciplinarias	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 días hábiles desde la apertura de protocolo	• Si la situación acontecida, supone una inadecuación a las Regulaciones Disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno del Colegio, se deberá implementar la sanción correspondiente a los responsables. • Se comunicará a los apoderados a través de entrevista personal.
Medidas de reparación	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 días hábiles desde la apertura de protocolo	• Se deberán definir e implementar medidas de reparación adoptadas a favor del afectado, así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento. • Tales medidas podrán consistir, por ejemplo, en disculpas privadas o públicas, restablecimiento de efectos personales u otras que se determine pertinente según nuestro Reglamento Interno.
Informe de cierre final del protocolo	Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 días hábiles desde la apertura de protocolo	• Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo realizará el informe final de cierre de Protocolo, el cual debe contener las acciones realizadas y las conclusiones.

Acciones frente a situaciones de maltrato que puedan constituir violencia de género en contra de un estudiante

En el caso que el maltrato constituya un hecho de violencia de género, considerando esto como cualquier acción u omisión, que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer en razón de su género, donde quiera que ocurra, ya sea en el ámbito público o privado, o una amenaza de ello. También se considera violencia de género aquella ejercida contra niñas, niños y adolescentes, con el objetivo de dañar a sus madres o cuidadoras.

Ante la ocurrencia de un hecho que pueda constituir violencia de género, se adoptarán las siguientes medidas:

1. Las medidas de resguardo serán las mismas mencionadas en el recuadro anterior, asegurando la protección de las víctimas de violencia de género. Estas medidas, serán informadas por Rectoría o Dirección de convivencia a través de un acta formal dentro de un plazo de 24 horas.
2. El presente protocolo, en su anexo cuenta con un listado de instituciones de atención y protección para la víctima de violencia de género, el cual se informará a los apoderados de los alumnos involucrados. La información será otorgada por Rectoría o Dirección de convivencia a través de un documento formal, el cual será firmado por la Dirección correspondiente y el apoderado de la víctima, en plazo de 24 horas.
3. Se realizará la denuncia y las derivaciones de la víctima a las instituciones públicas o privadas correspondientes. La coordinación con dichos estamentos lo realizará Rectoría o Dirección de Convivencia en conjunto con la abogada externa, las cuales serán informadas al apoderado de la víctima en un plazo de 24 horas.

4.2 Acciones específicas en caso de maltrato de estudiante a adultos de la comunidad educativa (padres, madres y/o apoderados; funcionarios)

Las siguientes acciones se implementarán frente a cualquier forma de violencia física o psicológica, ejercida por un estudiante del establecimiento, por cualquier medio, en contra de padres, madres y/o apoderados, así como de funcionarios del establecimiento.

Las Direcciones de Ciclo y/o Convivencia, apoyadas por el equipo psicoeducativo, deberán determinar las acciones pertinentes a fin de resguardar la integridad de los involucrados tanto en su carácter de afectado como de responsable de los actos contrarios a la sana convivencia.

En caso de que la persona afectada sea un funcionario del establecimiento, se activarán las medidas establecidas en el presente Protocolo, incluyendo, según corresponda, la adopción de medidas formativas y/o disciplinarias correspondientes a los responsables. Asimismo, se dará cumplimiento a la normativa laboral vigente, incorporando lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y a las medidas establecidas en la Ley Karin.

Dependiendo de las características de la situación acontecida, las acciones a ejecutar son las siguientes

Maltrato de estudiante a adulto (padre, madre, apoderado o funcionario)			
Etapas	Responsable	Plazo	Acciones
Recepción de antecedentes (de manera verbal)	Cualquier miembro de la comunidad.	De manera inmediata (8 horas)	- Los adultos de la comunidad educativa que sean afectados o tercero en conocimiento del hecho entregará el relato a Dirección de Convivencia o Dirección de Ciclo. - Quien relata los hechos puede ser el mismo afectado o un tercero. - Dirección de Convivencia o Ciclo tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato de un estudiante a un adulto de la comunidad educativa. - Se deja acta del relato recibido.
Recepción de antecedentes (de manera escrita)	Cualquier miembro de la comunidad.	De manera inmediata (8 horas)	- Los adultos de la comunidad educativa que sean afectados o testigo entregarán el relato escrito a través de correo electrónico institucional dirigido a Dirección de Convivencia o Ciclo. - Dirección de Convivencia y/o Dirección de Ciclo informa a Rectoría
Activación del Protocolo	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	24 horas de ocurrido el hecho	- Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo dejará registro de la apertura del Protocolo en el documento correspondiente. - Se informará a Rectoría de la apertura del protocolo mediante un correo y/o un acta formal.
Denuncia si el hecho es constitutivo de delito	Rectoría y/o Dirección de Convivencia	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Si el hecho de maltrato cometido por un estudiante en contra de una persona adulta integrante de la comunidad educativa fuere constitutivo de delito, la Dirección de Convivencia dará aviso inmediato a Carabineros de Chile, Fiscalía o Policía de Investigaciones, entre otros, para que se presenten en el establecimiento. Dejando un registro formal de la denuncia. - Así también Rectoría o Dirección de Convivencia entregarán los datos a la abogada externa del Colegio para que haga la denuncia ante Ministerio Público en caso de que los hechos pudieran ser constitutivos de delitos, y así dar cumplimiento al art. 175 del Código de Procedimiento Penal. - En caso de que el establecimiento determine que no procedía denunciar deberá dejar constancia escrita en un acta formal de aquella decisión y sus razones.

Medidas de resguardo para el(los) estudiante(s) y el(los) adulto(s) involucrados	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Si el adulto agredido es funcionario del colegio medidas cautelares que salvaguarden su integridad: atención temprana en Mutual de Seguridad, separación de espacios físicos con agresor, redistribución temporal de su jornada, receso de funciones si lo requiriera. Estas medidas se encontrarán en detalle en el RIOHS. - Se asegurará que, durante la investigación, el adulto de la comunidad educativa no mantenga interacción con el estudiante sindicado como agresor. - Atención inmediata de contención del Equipo Psicoeducativo para el estudiante referido como agresor y para el curso si lo requiere. - Velar por resguardar la identidad del menor indicado como agresor.
Comunicación a los apoderados y acciones que los involucren.	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito Máximo 48 horas si no es constitutivo de delito.	- Rectoría, Dirección de convivencia y/o Dirección de ciclo citará al apoderado del estudiante agresor para informar la apertura del Protocolo, la situación que conlleva a ello y las acciones que se llevarán a cabo. - Los apoderados deberán prestar colaboración al colegio en el desarrollo del protocolo.
Recopilación de información	Dirección de Convivencia y/o Dirección de Ciclo	8 a 15 días hábiles desde la ocurrencia del hecho	- Dirección de convivencia y / o Dirección de ciclo recopilan información sobre el caso por medio de entrevistas con quienes se encuentren involucrados. Las entrevistas deben ser registradas con la mayor cantidad de detalles. - El acta de cada entrevista debe ser archivada en la carpeta especial para este fin. - La información recopilada será comunicada al afectado a través de entrevista personal
Plan de acompañamiento a estudiantes y adultos involucrados (medidas formativas, de apoyo psicosocial y pedagógicas)	Equipo psicoeducativo Coordinadora curricular	5 días hábiles desde la ocurrencia del hecho	Medidas formativas y psicosociales: - Equipo psicoeducativo entrega a Dirección de Convivencia y Dirección de ciclo el Plan de acompañamiento individual para el o los estudiantes. - Dirección de ciclo comunica a profesor tutor sobre el plan de Acompañamiento al estudiante y su grado de participación en el mismo. Dicho Plan puede contemplar las siguientes acciones: entrevistas individuales con equipo psicoeducativo, derivaciones a profesionales externos, intervenciones al curso. - Dirección de Ciclo y/o Dirección de Convivencia informa a él o los funcionarios afectados el Plan de

			Acompañamiento que contempla acciones que garanticen el resguardo de su seguridad, tales como acompañamiento en aula, pausas laborales en caso de ser necesario, la provisión de apoyo psicológico en Mutua de Seguridad, entre otras. Medidas pedagógicas: - Coordinador curricular enviará Plan Pedagógico para resguardar la continuidad educativa de los estudiantes involucrados, considerando acciones como reprogramaciones de evaluación y envío de material pedagógico, entre otras (en caso de ser necesario).
Información de seguimiento a apoderados del o los estudiantes del o los estudiantes	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	8 a 15 días hábiles desde la apertura del protocolo.	- Se informa el estado de avance del protocolo vía correo electrónico o entrevista personal. - Se deja citado a la entrevista de cierre. - Se informa, si fuese la situación, de la posibilidad de un diálogo consensuado en donde el estudiante esté acompañado con el apoderado.
Información de seguimiento del o los adultos de la comunidad educativa afectados	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	8 a 15 días hábiles desde la apertura del protocolo.	- Se informa el estado de avance del protocolo vía correo electrónico o entrevista personal. - Se deja citado a la entrevista de cierre.
Información de seguimiento del o los adultos afectados	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	8 a 15 días hábiles desde la apertura del protocolo.	- Se informa el estado de avance del protocolo vía correo electrónico o entrevista personal. - Se deja citado a la entrevista de cierre.
Diálogo consensuado	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	10 días hábiles desde la ocurrencia del hecho	- El Colegio podrá implementar instancias de mediación u otros Procedimientos de Resolución Colaborativa de Conflictos, de acuerdo con el Reglamento Interno vigente, siempre que las partes involucradas estén dispuestas a ello. - Estas medidas siempre tendrán el carácter de VOLUNTARIO. - El diálogo consensuado con el estudiante no se aplicará en el caso que la persona afectada sea madre, padre u apoderado. • El dialogo consensuado con el estudiante no se aplicará en el caso que la persona afectada sea madre, padre u apoderado.

Sanción disciplinaria	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 días hábiles desde la apertura de protocolo.	- Si la situación acontecida supone una inadecuación a las Regulaciones Disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno del Colegio, se deberá implementar la sanción correspondiente al o los responsables. - Revisar capítulo de Normas y faltas.
Entrevista de cierre de Protocolo	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 días hábiles desde la apertura del protocolo	- Se cierra el protocolo en el acta correspondiente. - Se realiza acta con conclusiones y acuerdos y acuerdos. - Se verifican los avances del Plan de acompañamiento. - Se mencionan las medidas reparatorias - Se indica la sanción correspondiente, si la hubiere solo a la familia del o los estudiantes involucrados manteniendo la confidencialidad estipulada en nuestro Reglamento Interno.
Medidas de reparación al afectado	Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 días hábiles desde la apertura de protocolo	- Dirección de Convivencia, Dirección de Ciclo y/o Rectoría deberán definir e implementar medidas de reparación adoptadas a favor del afectado, así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento. Tales medidas podrán consistir, por ejemplo, en: disculpas privadas o públicas, diálogo consensuado, seguimiento del estado emocional del afectado, entre otras.
Informe de cierre final del protocolo	Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de Ciclo de Convivencia y/o Dirección de ciclo	30 días hábiles desde la apertura de protocolo	- Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo realizará el informe final de cierre de Protocolo, el cual debe contener las acciones realizadas y las conclusiones.

4.3 Acciones específicas en caso de maltrato de adultos de la comunidad educativa (padre, madre y/o apoderado o funcionario) a estudiante.

Las siguientes acciones se pondrán en desarrollo frente a cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante del Colegio, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea funcionario del establecimiento, así como la ejercida por parte de padre, madre y/o apoderado en contra de un estudiante.

Las Direcciones de Ciclo y/o Convivencia, apoyadas por el equipo psicoeducativo, deberán determinar las acciones pertinentes a fin de resguardar la integridad de los involucrados tanto en su carácter de afectado como de responsable de los actos contrarios a la sana convivencia.

Dependiendo de las características de la situación acontecida, las acciones a ejecutar son las siguientes:

Maltrato de adulto a estudiante			
Etapas	Responsable	Plazo	Acciones
Recepción de antecedentes (de manera verbal)	Cualquier miembro de la comunidad.	De manera inmediata (8 horas)	- Cualquier miembro de la comunidad educativa tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato de un adulto de la comunidad educativa a un estudiante y entregarán el relato a Dirección de Convivencia o Dirección de Ciclo. - Quien relata los hechos puede ser el mismo afectado o un tercero. - Dirección de Convivencia, Dirección de ciclo y/o Rectoría tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato de un adulto de la comunidad educativa a un estudiante - Se dejará en acta el relato recibido.
Recepción de antecedentes (de manera escrita)	Cualquier miembro de la comunidad.	De manera inmediata (8 horas)	- El estudiante afectado o un tercero en conocimiento del hecho entregará el relato escrito a través de correo electrónico dirigido a Dirección de Convivencia, Dirección de Ciclo y/o Rectoría.
Activación del Protocolo	Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	24 horas	- Dejará registro de la apertura del Protocolo en el documento correspondiente. - Se informará a Rectoría de la apertura del protocolo mediante un correo y/o un acta formal.
Denuncia si el hecho es constitutivo de delito	Rectoría y/o Dirección de Convivencia	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Si el hecho de maltrato de adulto a estudiante es constitutivo de delito la Dirección de Convivencia dará aviso inmediato a Carabineros de Chile, Fiscalía o Policía de Investigaciones, entre otros, para que se presenten en el establecimiento. Dejando un registro formal de la denuncia. - Así también Rectoría o Dirección de Convivencia del Colegio entregarán los antecedentes a abogada externa para que haga la denuncia ante Ministerio Público en caso de que los hechos pudieran ser constitutivos de delitos, y así dar cumplimiento al art. 175 del Código de Procedimiento Penal.
Actuación ante vulneraciones de	Rectoría o Dirección de	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Si un funcionario toma conocimiento que un estudiante está sufriendo vulneraciones de

derechos	Convivencia.		derechos, debe comunicar de manera inmediata a la Dirección de convivencia vía correo electrónico. - La Dirección de Convivencia, Rectoría y/o asesora legal realizarán la comunicación formal a los Tribunales de Familia a través de correo electrónico u oficio.
Medidas de resguardo para el(los) estudiante(s) afectado y el(los) adulto(s) involucrados	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección De ciclo	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Si el adulto mencionado como agresor fuese un funcionario del colegio, será separado de las funciones que tengan relación directa con el estudiante mientras dure la recopilación de antecedentes (este hecho no lo indica como culpable). - Si el adulto mencionado como agresor no dependiera del colegio, pero perteneciera a la comunidad educativa, no podrá ingresar al colegio hasta que la investigación concluya. - Si el adulto no pertenece a la comunidad educativa se llamará de manera inmediata a Carabineros de Chile y se realizará la denuncia al Ministerio Público. - Atención oportuna del equipo psicoeducativo al estudiante afectado.
Comunicación a los apoderados y acciones que los involucren.	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección De Ciclo	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito. Máximo 48 horas si no es constitutivo de delito.	- Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de Ciclo citarán al apoderado del estudiante agredido para informar la apertura del Protocolo, la situación que conlleva a ello y las acciones que se llevarán a cabo. - Los apoderados deberán prestar colaboración al colegio en el desarrollo del protocolo.
Recopilación de información	Dirección de Convivencia y/Dirección de Ciclo	8 a 15 días hábiles de ocurrido el hecho	- Rectoría, la Dirección de Convivencia Escolar y/o la Dirección de Ciclo informarán al adulto integrante de la comunidad educativa involucrado al inicio de la investigación para que pueda presentar los descargos si los tuviere. - Dirección de Convivencia y/o Dirección de Ciclo recopilan información sobre el caso por medio de entrevistas con quienes se encuentren involucrados (si se tratase de padre, madre u apoderado este será vía remota). - El Equipo Psicoeducativo podrá acompañar en las entrevistas a los involucrados, si se requiere. - Las entrevistas deben ser registradas en un acta formal con la mayor cantidad de detalles. - El acta de cada entrevista debe ser archivada en la carpeta especial para este fin.
Plan de acompañamiento a estudiante(s) afectado(s) (medidas formativas,	Equipo psicoeducativo Coordinación curricular	5 días hábiles de ocurrido el hecho	Medidas formativas y psicosociales - Equipo psicoeducativo entrega a Dirección de Convivencia y Dirección de ciclo el Plan de acompañamiento individual para el estudiante afectado. - El Plan de Acompañamiento puede

pedagógicas y de apoyo psicosocial)			contemplar las siguientes acciones: entrevistas individuales con Equipo Psicoeducativo, derivaciones a profesionales externo e intervenciones al curso si es necesario. - Dirección de Ciclo y/o Dirección de Convivencia comunican al profesor tutor el Plan de Acompañamiento y su grado de participación en el mismo. Medidas pedagógicas - Coordinador curricular enviará Plan Pedagógico para resguardar la continuidad educativa de los estudiantes involucrados, considerando acciones como reprogramaciones de evaluación y envío de material pedagógico, entre otras (en caso de ser necesario).
Información de seguimiento a apoderados del o los estudiantes afectados	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección De ciclo	8 días hábiles de ocurrido el hecho	- Se informa el estado de avance del protocolo vía correo electrónico o entrevista personal. - Se deja citado a entrevista de cierre.
Información de seguimiento a los adultos involucrados de la comunidad educativa	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección De ciclo	8 días hábiles de ocurrido el hecho	- Se informa el estado de avance del protocolo vía correo electrónico o entrevista personal. - Se deja citado a entrevista de cierre.
Entrevista de cierre de Protocolo	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 hábiles días desde la apertura del protocolo	- Se cierra el protocolo en el acta correspondiente. - Se realiza acta con conclusiones y acuerdos.
Medidas de reparación al estudiante afectado	Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 hábiles días desde la apertura del protocolo	- Se deberán definir e implementar medidas de reparación adoptadas a favor del estudiante afectado, así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento. Tales medidas podrán consistir, por ejemplo, en: acompañamiento psicosocial por el equipo psicoeducativo, derivación a profesionales externos y su seguimiento, entre otras.
Aplicación de sanciones	Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 hábiles días desde la apertura del protocolo	- En caso de funcionarios del Colegio se aplicarán las sanciones estipuladas por la Ley vigente, así como lo establecido en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad. - En caso de padres, madres y apoderados del Colegio las sanciones se ajustarán a las Regulaciones Disciplinarias y de Convivencia Escolar estipuladas en el Reglamento Interno del Colegio.

Informe de cierre final del protocolo	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	30 hábiles días desde la apertura del protocolo	- Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo realizará el informe final de cierre de Protocolo, el cual debe contener las acciones realizadas y las conclusiones.
---------------------------------------	---	---	---

4.4 Acciones específicas en caso de maltrato entre adultos de la comunidad educativa (padres, madres y/o apoderado o funcionarios)

Las siguientes acciones se pondrán en desarrollo si un miembro de la comunidad relata a un docente o director del Colegio haber sido víctima de acciones que se ajustan a un maltrato físico, verbal o psicológico en forma privada o colectiva por parte de otro (os) miembro (os) adulto de la comunidad escolar se procederá de la siguiente manera.

En caso de que la persona afectada sea un funcionario del establecimiento, se activarán las medidas establecidas en el presente Protocolo, incluyendo, según corresponda, la adopción de medidas formativas y/o disciplinarias correspondientes a los responsables. Asimismo, se dará cumplimiento a la normativa laboral vigente, incorporando lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y a las medidas establecidas en la Ley Karin.

En el caso de integrantes adultos de la comunidad educativa que sean, a la vez, trabajadores del establecimiento y apoderados, se deberá analizar por qué rol se produce el incumplimiento a las normas de buena convivencia escolar para determinar la vía adecuada para gestionar el conflicto. De existir confusión de roles, ambos mecanismos -laboral y educativo- pueden gestionarse conjuntamente.

Finalmente, resulta fundamental promover el diálogo respetuoso y la gestión colaborativa de los conflictos entre personas adultas de la comunidad educativa, como mecanismos prioritarios para la resolución temprana de situaciones que afecten la convivencia escolar. Lo anterior tiene por objeto prevenir la escalada de los conflictos, evitar su normalización y resguardar que sus efectos no se proyecten o impacten negativamente en otros ámbitos de la convivencia educativa, especialmente en el bienestar de los estudiantes.

En este sentido, el establecimiento deberá propiciar instancias de comunicación, mediación y orientación, promoviendo relaciones basadas en el respeto mutuo, el buen trato y la corresponsabilidad, sin perjuicio de la adopción de las medidas formativas, administrativas o disciplinarias que correspondan, conforme a la normativa vigente.

Dependiendo de las características de la situación acontecida, las acciones a ejecutar son las siguientes:

Maltrato entre adultos			
Etapas	Responsable	Plazo	Acciones
Recepción de antecedentes (de manera verbal)	Cualquier miembro de la comunidad.	De manera inmediata (8 horas)	- Los adultos de la comunidad educativa que sean afectados o testigo entregarán el relato a Dirección de Convivencia o Dirección de Ciclo. - Quien relata los hechos puede ser el mismo afectado o un tercero. - Dirección de Convivencia, Dirección de Ciclo y/o Rectoría tomará el registro del relato o antecedentes con relación al maltrato entre adultos de la comunidad educativa. - Se deja acta del relato recibido.
Recepción de antecedentes (de manera escrita)	Cualquier miembro de la comunidad.	De manera inmediata (8 horas)	- Los adultos de la comunidad educativa que sean afectados o un tercero en conocimiento del hecho entregará el relato escrito a través de correo electrónico dirigido a Dirección de Convivencia, Dirección de Ciclo y/o Rectoría.
Activación del Protocolo	Dirección de Convivencia, Dirección de Ciclo y/o Rectoría.	24 horas	- Dejará registro de la apertura del Protocolo en el documento correspondiente. - Se informará a Rectoría de la apertura del protocolo mediante un correo y/o un acta formal.
Denuncia si el hecho es constitutivo de delito	Rectoría, Dirección de Convivencia, Dirección de Ciclo y/o	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Si el hecho de maltrato entre adultos es constitutivo de delito la Dirección de Convivencia dará aviso inmediato a Carabineros de Chile, Fiscalía o Policía de Investigaciones, entre otros, para que se presenten en el establecimiento. Dejando un registro formal de la denuncia. - Así también, Rectoría o Dirección de Convivencia del Colegio entregarán los antecedentes a abogada externa para que haga la denuncia ante Ministerio Público en caso de que los hechos pudieran ser constitutivos de delitos, y así dar cumplimiento al art. 175 del Código de Procedimiento Penal.
Medidas de resguardo para él o los adultos involucrados	Dirección de Convivencia, Dirección de Ciclo y/o Rectoría.	Máximo 24 horas de ocurrido el hecho.	- Si el adulto acusado de agredir fuese un funcionario del colegio, será separado de las funciones que tengan relación directa con el adulto agredido mientras dure la investigación por parte del colegio. (este hecho no lo indica como culpable). - Si el adulto acusado de agredir no depende del colegio, pero pertenece a la comunidad educativa, no podrá ingresar al colegio hasta que concluya la investigación. - Si el adulto no pertenece a la comunidad educativa se llamará de manera inmediata a Carabineros de Chile y se realizará la denuncia al

			Ministerio Público. - Si el adulto agredido es funcionario del colegio y requiriera atención médica y/o psicológicas, será derivado de manera inmediata a la Mutua de Seguridad y para salvaguardar su integridad se pueden tomar las siguientes medidas: separación de espacios físicos con agresor, redistribución temporal de su jornada, receso de funciones si lo requiriera. Estas medidas se encontrarán en detalle en el RIOHS - Atención oportuna del equipo psicoeducativo a él o los adultos afectados.
Comunicación a los adultos involucrados.	Rectoría, Dirección de Convivencia/o Dirección de ciclo	Máximo de 24 horas si es constitutivo de delito. Máximo 48 horas si no es constitutivo de delito.	- Rectoría, Dirección de convivencia y/o Dirección de ciclo citarán a los adultos involucrados para informar la apertura del Protocolo, la situación que conlleva a ello y las acciones que se llevarán a cabo. - Los adultos involucrados deberán prestar colaboración al colegio en el desarrollo del protocolo.
Recopilación de información	Dirección de convivencia y/o Dirección de ciclo	8 a 15 días hábiles de ocurrido el hecho	- Dirección de convivencia y/o Dirección de ciclo recopilan información sobre el caso por medio de entrevistas con quienes se encuentren involucrados. - Las entrevistas deben ser registradas con la mayor cantidad de detalles. - El acta de cada entrevista debe ser archivada en la carpeta especial para este fin.
Plan de acompañamientos los adultos de la comunidad educativa afectado(s)	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	5 días hábiles de ocurrido los hechos	- Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo al adulto si fuere nuestro funcionario (a) el Plan de acompañamiento que puede incluir apoyo en sus funciones, atención en Mutua de Seguridad, entre otros.
Información de seguimiento a adultos involucrados	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	8 días hábiles de ocurrido los hechos	- Se informa vía entrevista presencial o correo electrónico el estado de avance del protocolo. - Se deja citado la entrevista de cierre. - Se informa, si fuese la situación, de la posibilidad de un diálogo consensuado.
Diálogo consensuado	Dirección de convivencia y/o Dirección de Ciclo	10 días hábiles de ocurrido los hechos.	- El Colegio podrá implementar instancias de mediación u otros Procedimientos de Resolución Colaborativa de Conflictos, de acuerdo con el Reglamento Interno vigente, siempre que las partes involucradas estén dispuestas a ello. • Estas medidas siempre tendrán un carácter VOLUNTARIO.

Medidas de reparación al afectado	Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 hábiles días desde la apertura del protocolo	- Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de Ciclo y/o deberán definir e implementar medidas de reparación adoptadas a favor del afectado, así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento. Tales medidas podrán consistir, por ejemplo, en: disculpas privadas o públicas, diálogo consensuado, seguimiento del estado emocional del afectado, entre otras.
Entrevista de cierre de Protocolo	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 hábiles días desde la apertura del protocolo	- Se cierra el protocolo en el acta correspondiente. - Se realiza acta con conclusiones. - Se dan a conocer las medidas de reparación al afectado y las sanciones si correspondiera.
Aplicación de sanciones	Rectoría, Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo	Entre 15 a 30 hábiles días desde la apertura del protocolo	- En caso de funcionarios del Colegio se aplicarán las sanciones estipuladas por la Ley vigente, así como lo establecido en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS). - En caso de padres, madres y apoderados del Colegio las sanciones se ajustarán a las Regulaciones Disciplinarias y de Convivencia Escolar estipuladas en el Reglamento Interno del Colegio.
Informe de cierre final del protocolo	Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de Ciclo de Convivencia y/o Dirección de ciclo	30 días hábiles desde la apertura de protocolo	- Rectoría Dirección de Convivencia y/o Dirección de ciclo realizará el informe final de cierre de Protocolo, el cual debe contener las acciones realizadas y las conclusiones.

Acciones frente a situaciones de maltrato que puedan constituir violencia de género en contra de personas adultas integrantes de la comunidad educativa (padres, madres y/o apoderados y funcionarios del establecimiento)

En el caso que el maltrato constituya un hecho de violencia de género, considerando esto como cualquier acción u omisión, que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer en razón de su género, donde quiera que ocurra, ya sea en el ámbito público o privado, o una amenaza de ello. También se considera violencia de género aquella ejercida contra niñas, niños y adolescentes, con el objetivo de dañar a sus madres o cuidadoras.

Ante la ocurrencia de un hecho que pueda constituir violencia de género, se adoptarán las siguientes medidas:

1. Las medidas de resguardo serán las mismas mencionadas en el recuadro anterior, asegurando la protección de las víctimas de violencia de género. El colegio seguirá las acciones del Reglamento de orden, higiene y seguridad, el funcionario víctima de violencia de género será derivado de manera inmediata a la Mutual de seguridad, coordinada previamente por la prevencionista de riesgo correspondiente. Las medidas de resguardo serán informadas a la víctima por Rectoría o Dirección de convivencia a través de un acta formal, en un plazo de 24 horas.
2. El presente protocolo, en su anexo contará con un listado de instituciones de atención y protección para la víctima de violencia de género, el cual se informará al adulto víctima de violencia de género. La información será otorgada por Rectoría o Dirección de convivencia a través de un documento formal, el cual será firmado por la Dirección correspondiente y las personas involucradas, en un plazo de 24 horas.
3. Se realizará la denuncia y las derivaciones de la víctima a las instituciones públicas o privadas correspondientes. La coordinación con dichos estamentos lo realizará Rectoría o Dirección de Convivencia en conjunto con la abogada externa, las cuales serán informadas a la víctima en un plazo de 24 horas.

5. Cierre

La normativa educacional establece expresamente el deber de estudiantes, padres, madres y apoderados, así como de profesionales y asistentes de la educación, de colaborar, cooperar, respetar y contribuir al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la normativa interna del establecimiento educacional¹. Se trata, por tanto, de una obligación transversal a todos los actores del proceso educativo, quienes, en virtud del principio de responsabilidad, deben observar los deberes que les corresponden y adherir a las reglas de convivencia establecidas en el reglamento interno, que son definidas por cada comunidad educativa, de acuerdo con los valores expresados en su proyecto educativo y a la normativa vigente.

6. Referencias

Superintendencia de Educación. (2025). *Resolución Exenta N° 781, que aprueba la Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos a establecimientos de educación básica y media*. Santiago, Chile.

7. Anexo

Instituciones y Organismos pertinentes

Institución	Contacto
Programa de Protección Especializada Puente Alto (PRM)	Dirección: Santo Domingo N° 780, Puente Alto. Teléfono: +56 2 2368 5795 Correo electrónico: prmdempuentealto@fundaciondem.cl Asesoras técnicas: • Beatriz Badilla, Trabajadora Social – +56 9 6122 4643 • Carolina Cajas, Psicóloga
Oficina Local de la niñez Puente alto (OLN)	Dirección: Balmaceda 265, Puente Alto Teléfono: +56 227315413 Sitio web: www.mpuentealto.cl
Dirección Regional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia	Dirección: Región Metropolitana en Santiago (Alameda 1449) Teléfono: +56 22 499 0300 Sitio web: www.servicioproteccion.gob.cl
Oficina de Protección de Derechos (OPD) Puente Alto	Dirección: Balmaceda #265 Teléfono: +56 22 7315418 / +56 22 7315354. Sitio web: www.servicioproteccion.gob.cl
Oficina de la mujer Puente Alto	Dirección: Balmaceda 265, Primer Piso. Teléfono: +56 22 731 53 61 Correo electrónico: florencia.cox@mpuentealto.cl
Centro de la mujer Puente Alto	Dirección: Avenida Concha y Toro 461, piso 2, Puente Alto Teléfono: +56 22 3528 419 /+56 22 3528 407 Correo electrónico: dsantander@interior.gob.cl