

Protocolo de Violencia entre pares



**Colegio Particular
Brega College Los Andes**

PROTOCOLO
VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE PARES

I. DEBER Y VALORES

DEBER	Comportamiento respetuoso
VALORES ASOCIADOS AL DEBER	Respeto
TIPO DE FALTA	Grave

Actitudes y comportamientos indebidos que alteren el normal proceso escolar o impliquen daño físico, moral, psicológico u otro, a algún miembro de la comunidad educativa (entre pares y entre estudiantes y adultos), los bienes muebles e inmuebles de la institución, así como acciones deshonestas que atenten contra los valores de la educación. Será responsabilidad del profesor de aula o inspector que constate la falta, comunicar al Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargado de Convivencia Escolar e Inspectoría General, quienes establecerán las medidas disciplinarias y formativas correspondientes y comunicarán a las autoridades directivas. Algunos ejemplos son: daños al bien común, agresión física a un (a) compañero (a), rayado de murallas y mobiliario, violencia escolar, manifestaciones explícitas de índole sexual hetero u homosexual, entre otros.

II.DEFINICIÓN VIOLENCIA ESCOLAR

Es todo acto de agresión u hostigamiento que es realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesta a un mal de carácter grave.

Este acto agresivo puede ser cometido por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.

Entre otras, son faltas en este ámbito:

1. Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier miembro de la comunidad educativa.
2. Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la comunidad educativa.
3. Agredir verbal o psicológicamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
4. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.);
5. Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
6. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de *chats*, *blogs*, *fotologs*, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.

7. Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.
8. Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivos de delito.

III.PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FORMATIVOS (PROTOCOLO) INTENCIÓN FORMATIVA

El comportamiento de los alumnos/as debe estar regido por el respeto y por ello deben quedar excluidas las conductas que atenten contra la dignidad del ser humano y que se aparten del buen trato que siempre hay que brindarle a los demás. El trato cortés no puede estar limitado a la relación – profesor(a) estudiante - que se produce en el momento de la clase; debe ser una práctica permanente expresada en todo momento y lugar, hacia todo tipo de personas, dentro y fuera de la institución educacional.

IV. ACCIONES Y ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

- DEBER DE INFORMAR. Cada integrante de la comunidad educativa ya sea, profesor, apoderado, auxiliar, administrativo y/o miembro del colegio que observe una situación conflictiva que involucre algún grado de violencia, tiene el deber de informar sobre el conflicto en forma inmediata y directamente. El denunciante derivará la situación al Profesor jefe respectivo o a la Encargada de Convivencia Escolar dentro del mismo día en que ocurre el hecho, de no ser esto posible, al día escolar siguiente.

-PERÍODO DE INDAGACIÓN. Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada 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 estudiantes 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, presencial, 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 colegio 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 con la gravedad del 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 indagación sea la de Prisión Preventiva.

V.-DETERMINACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS.

Una vez finalizado el período de indagación se pueden presentar las siguientes situaciones:

1.- En situaciones con hechos o conflictos aislados: El Profesor jefe, Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada de Convivencia Escolar, deberán:

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 padres o apoderados de los estudiantes involucrados lo ocurrido, citándolos a entrevista.

C) En caso de ser una situación o conflicto puntual, que no revista mayor gravedad, se podrá solucionar con el Profesor jefe o con la Encargada de Convivencia Escolar.

2.- En situaciones con hechos o conflictos graves: En casos de mayor gravedad el Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada de Convivencia Escolar llevará adelante una indagación sobre la denuncia, considerando al menos los siguientes pasos.

A) Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada de Convivencia Escolar deberá activar el Protocolo, dando inicio al periodo de indagación, generando así el registro a través de un acta.

B) Durante el proceso investigativo se cautelará la debida reserva de la situación en beneficio de la dignidad de los estudiantes.

C) Determinar la veracidad de los hechos, identificar el tipo de maltrato que se está produciendo.

D) Detectar los estudiantes 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.

VI.- DE LA INDAGACIÓN.

La indagación 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) Se deberá notificar por correo electrónico a las partes involucradas hasta 5 días desde que se haya activado el protocolo.

C) El Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada de Convivencia Escolar abrirán un expediente de indagación donde consten las actas escritas de declaraciones y constatación de hechos, dejando registro de toda la información entregada.

D) Entrevistar a los estudiantes involucrados dejando constancia de sus relatos y versiones en la hoja de entrevistas y revisar su hoja de vida.

E) Informar la situación a los apoderados de los involucrados por medio de una entrevista, levantando acta escrita de su testimonio.

F) Realizar entrevista a otros involucrados: Testigos u otras personas que puedan entregar antecedentes importantes, revisar documentos, informes, etc.

G) Solicitar a diferentes estamentos del colegio informes u otro tipo de documentos con el objetivo de aclarar los hechos.

H) Entrevistar o solicitar informes a los profesores que atienden al curso involucrado.

I) El Jefe de Orientación y Convivencia Escolar, Encargada de Convivencia Escolar o profesor jefe citará al apoderado del alumno (vía correo electrónico) denunciado, 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 la Encargada de Convivencia Escolar, deberá presentar el informe al Equipo de Gestión con el cierre del proceso investigativo y sus resultados.

VII.- PERSONAS RESPONSABLES DE IMPLEMENTAR EL PROTOCOLO

- ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO.

El responsable de activar e implementar el protocolo es el Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada de Convivencia Escolar, dando inicio así al periodo de indagación y generando el expediente del caso.

VIII.- PLAZOS PARA LA RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO.

El plazo de indagación será de 10 días hábiles, salvo que la gravedad de la falta demande un tiempo superior de indagación, el que en ningún caso podrá exceder en total los 20 días hábiles, la extensión del plazo deberá ser solicitada por el Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada de Convivencia Escolar al Director, quien lo aprobará de forma escrita.

- CIERRE DE LA INDAGACIÓN. Al finalizar el proceso investigativo, y dentro de los dos días siguientes al cierre de la indagación, el Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada de Convivencia Escolar deberá presentar un informe a la Subdirectora, con el cierre del proceso y sus resultados.

- RESOLUCIÓN. El subdirector aplicará las medidas que establece este Reglamento para estos casos, notificando personalmente 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 Jefe de Orientación y Convivencia Escolar, el cual deberá ser informado por escrito a las partes en la misma instancia.

- DESCARGOS. El apoderado o el estudiante dentro plazo de diez días hábiles puede presentar sus descargos ante la dirección del colegio. El Consejo de profesores del curso, 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 medida impuesta o modificarla, bajo los argumentos expuestos en su informe final.

- RECURSO DE APELACIÓN. Si una o ambas partes involucradas, no está de acuerdo con las medidas aplicadas por el subdirector, 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.

IX: “DE LAS MEDIDAS O ACCIONES QUE INVOLUCREN A LOS ADULTOS RESPONSABLES DE ESTUDIANTES AFECTADOS.

- MEDIDAS O ACCIONES QUE INVOLUCREN A LOS PADRES, APODERADOS O ADULTOS RESPONSABLES DE LOS ESTUDIANTES AFECTADOS.

El Profesor jefe, Jefe de Orientación y Convivencia Escolar o la Encargada de Convivencia Escolar deberá realizar entrevistas de seguimiento con los estudiantes 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) y derivación al psicólogo del establecimiento.

- FORMA DE COMUNICACIÓN CON LOS ADULTOS RESPONSABLES DE LOS ESTUDIANTES AFECTADOS.

La Encargada de Convivencia Escolar tiene el deber de informar a los padres o apoderados de los estudiantes afectados de forma escrita (correo electrónico), citándolos a entrevista dejando constancia escrita de la misma. En todo caso, los apoderados deben acusar recibo de la información recibida.

X.- 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, Jefe de Orientación y Convivencia Escolar y/o Encargada de Convivencia Escolar.

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

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

A) Capacitaciones y facilitación de instancias formativas para el cuerpo docente del establecimiento en detección de situaciones de vulneración de derechos de menores, y primera acogida.

B) Facilitación de espacios pedagógicos en los cuales se abordan 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.

XI.- APOYO PSICOLÓGICO INDIVIDUAL PRODUCTO DE LA ACTIVACIÓN DE UN PROTOCOLO DE CONVIVENCIA ESCOLAR.

Estas medidas se aplicarán durante el proceso de indagación o como medida de reparación posterior al resultado de la indagación.

A) Brindar contención emocional a los estudiantes involucrados que lo requieran previa autorización del apoderado; ya sea durante el proceso de indagación (víctimas o afectados) o posterior a la indagación como medida de reparación.

B) Realizar entrevistas de seguimiento semanales a modo de apoyo y contención

emocional.

C) Realizar intervenciones o talleres en el grupo curso junto al Profesor jefe, a modo de trabajar la problemática específica que los esté afectando.

D) 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.

E) Solicitar a los apoderados evaluación o tratamiento de especialistas en caso de problemáticas específicas de la salud mental.

- 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 o adolescentes con sus pares, profesores o familia). La intervención puede considerar tanto a la familia como al espacio escolar del niño o adolescente, dependiendo de la situación.

B) Proyecto de Intervención Breve (PIB): Realizan tratamiento individual y familiar a niños y adolescentes que presenten situaciones y/o conductas que constituyan una señal evidente de la reiteración (cronificación) de la vulneración de derechos que provocan daño y/o amenazan sus derechos.

- 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 revictimización 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 indagación se encuentre afianzada y se tenga claridad respecto del o la responsable.

XII: “MEDIDAS FORMATIVAS, PEDAGÓGICAS Y/O DE APOYO PSICOSOCIAL APLICABLES A LOS ESTUDIANTES INVOLUCRADOS.”

MEDIDAS FORMATIVAS. Las medidas complementarias descritas a continuación, tienen un carácter formativo y de reparación, pudiendo elegir más de una acorde al caso particular.

A) Ser el encargado del orden de la sala por un tiempo asignado.

B) Hacerse cargo del diario mural de su curso.

C) Traer un regalo hecho por uno mismo, con una tarjeta para pedir disculpas a quien le hizo un acto deshonesto (mentira o hurto) Faltaron el respeto / maltrataron de alguna manera (maltrato sin violencia grave física o psicológica, como el bullying, que son faltas más graves).

D) Realizar trabajo comunitario un día después de clases, decidido con la Encargada de Convivencia Escolar o Equipo de Convivencia Escolar dependiendo de la falta.

E) Hacer una lista de 10 formas de tratar bien a los compañeros y con ella hacer un diario mural en la sala.

F) Ser el encargado de regular el silencio durante las clases por tres días.

G) Hacer un cuento para los compañeros de los cursos más pequeños que deja como enseñanza o moraleja la relevancia del buen trato e ir a contárselos (como Cuenta cuentos).

MEDIDAS DE CONTENCIÓN PARA LOS ESTUDIANTES.

El apoyo psicológico individual solicitado por profesores jefes o apoderados, quienes lo solicitan por derivación escrita al área de psicología, ya sea por dificultades en el estudiante de tipo emocionales, sociales, familiares, personales, conductuales, escolares, entre otros.

- A) Brindar apoyo emocional y asesoría individual a cada alumno derivado por su profesor o apoderado a través de entrevistas semanales o bimensuales, previa autorización de su apoderado.
- B) Realizar entrevistas a los apoderados con el fin de retroalimentar lo realizado y observado en el estudiante, entregando orientaciones para el abordaje de las dificultades de sus hijos.
- C) Pesquisar y detectar posibles problemáticas que requieran la evaluación y tratamiento de especialistas externos.
- D) Solicitar a los apoderados evaluación o tratamiento de especialistas externos en caso de problemáticas específicas de la salud mental.
- E) Elaboración de informes para especialistas externos o instancias judiciales que lo soliciten.
- F) Seguimiento de los estudiantes que mantengan tratamientos con especialistas externos a través del contacto con los apoderados y sus especialistas (previa autorización del apoderado) que permitan la triangulación de la información del niño en post de su mejoría.
- G) Coordinar redes con los programas o especialistas de los estudiantes o familias que se encuentren derivados por tribunales de familia.

- 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 profesor jefe 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, formativa 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 confirmaron el autor, en base a los medios de prueba presentados, la Encargada de Convivencia Escolar dispondrá de amplias facultades para recomendar una o más medidas conjuntas, congruentes con el tipo y gravedad de la falta.

- COMUNICACIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

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

- A) Comunicación con las familias involucradas: Durante el procedimiento, la Encargada de Convivencia Escolar y psicólogo velarán por la comunicación con la familia y el alumno involucrado, ya sea a través de entrevistas, llamados telefónicos o contacto vía mail. Asimismo, se tomarán las medidas necesarias para proteger la integridad física, psicológica

y espiritual del alumno afectado y su familia, y se realizará la derivación a los profesionales especializados que corresponda.

B) Comunicación a la comunidad de profesores y personal del colegio: En lo posible, se intentará que la comunicación a los profesores y personal del colegio sea anterior a la comunicación a los apoderados, de manera que el personal del colegio se encuentre informado al momento de recibir inquietudes de los padres. 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 colegio mantendrá comunicación fluida con la familia del alumno involucrado, brindando las facilidades que sean de su alcance, así como también con los especialistas en el caso de ser necesario. Se tomarán medidas de apoyos pedagógicos y psicosociales de resguardo y apoyo, de acuerdo a las necesidades del alumno y la familia. El colegio se mantendrá colaborando con la indagación 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 indagación, 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.

XIII.PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y DEBER DE PONER EN CONOCIMIENTO A LOS TRIBUNALES DE FAMILIA.

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

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

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

C) 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 y teléfono de contacto.