



UNIVERSIDAD  
DE LA FRONTERA  
VICERRECTORÍA DE PREGRADO

DIRECCIÓN DE TRAYECTORIA FORMATIVA  
DIVISIÓN DE VINCULACIÓN TEMPRANA



**PROENTA UFRO**  
*Haz flour tus talentos*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### CRISIS Y EMERGENCIAS

PROGRAMA EDUCACIONAL PARA NIÑAS, NIÑOS Y JÓVENES CON TALENTOS  
ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA

### PROENTA UFRO

Elaborado: 2021

Revisado: 2024

Última Actualización: enero 2026

#### Nota:

El presente Manual fue elaborado durante noviembre del 2021 dentro del marco del Diplomado de Dirección Estratégica Universitaria impartido de manera conjunta por la Universidad de Valparaíso y la Universidad de La Frontera. Se espera que cada tres años sea renovado y actualizado.



## I. Instructivo Frente a Situaciones de Crisis y Emergencia.

La literatura sobre el enfrentamiento de crisis indica que la mejor política comunicacional implica:

- 1) Identificar y enfrentar la situación
- 2) Tomar control de la comunicación
- 3) Dar a conocer nuestra versión de los hechos
- 4) Informar clara y decididamente, a través de una vocería efectiva y creíble, las medidas que se están tomando para controlar el acontecimiento que provocó la crisis.

### Definiciones.

#### Crisis

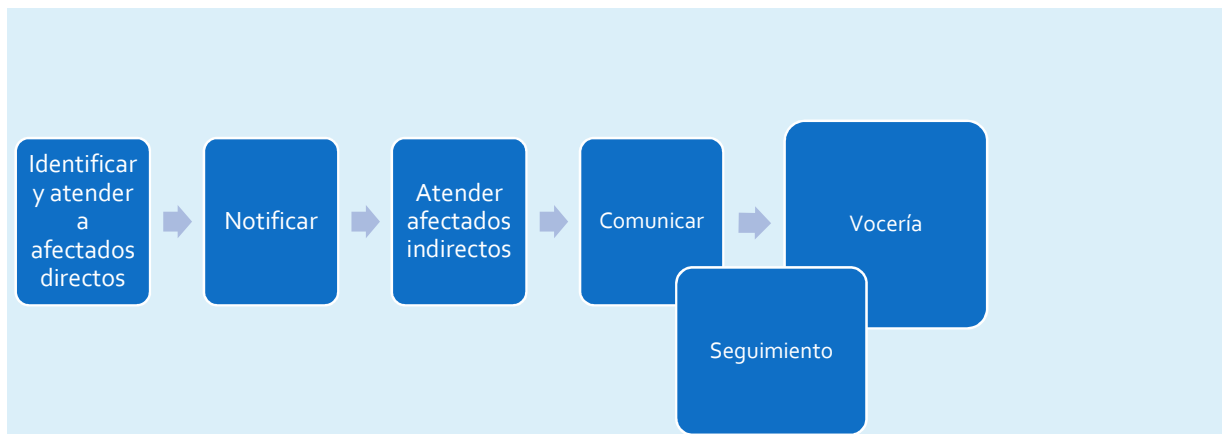
“Cualquier evento que amenace la reputación o el funcionamiento de la entidad, que pueda afectar la salud y/o el bienestar de los trabajadores, de la comunidad o del público en general y que tenga el potencial de generar publicidad negativa para la empresa o el gremio, de estimular una amplia cobertura mediática local o nacional y de tomar un tiempo extraordinario por parte del staff directivo para enfrentarlo” (Cámara Chilena de la Construcción, 2021).

#### Emergencia

“Se considera emergencia a un evento inesperado, que puede lesionar a las personas, dañar los bienes, los servicios y el medio ambiente, causado por un suceso natural o generado por la actividad humana o por las combinaciones de ambos, cuya manifestación exige una reacción inmediata de los recursos propios y/o la movilización de los recursos externos de ayuda” (Universidad de la Frontera, Plan General de Emergencias, 2021).



MODELO DE ACTUACION FRENTE A CRISIS Y EMERGENCIAS



### Primero: Identificar la situación/crisis/emergencia y controlarla.

Tener presente que son los adultos los encargados de brindar contención, seguridad y primera atención a los y las estudiantes y otras personas afectadas.

- **Recopilar los antecedentes del caso:** persona/s afectada, lugar, horario, testigos/ consecuencias.
- **Confirmar los hechos.**
- **Atender a heridos en caso de haberlos, con apoyo de TENS u otro disponible y capacitado**
- **Si hay víctimas** (heridos o muertos) o daños graves al medio ambiente, mostrar **sensibilidad** ante la situación, solidarizar, y contener emocionalmente. Identificar si se requiere ambulancia para traslado.
- **En caso de traslado a hospital, acompañar a persona afectada hasta** llegada de adulto responsable familiar, entregarles los antecedentes y delegar control y toma de decisiones.

El Plan General de Emergencias de nuestra Universidad contempla los siguientes tipos de Emergencias vinculados con su origen, pero no excluye otros eventos adversos:

#### 1. Emergencias de Origen Natural:

- Terremotos (movimientos sísmicos)
- Hidrometeorológicos

#### 2. Emergencias de Origen Técnico:

- Incendio
- Explosiones
- Emergencias Químicas

#### 3. Emergencias de Origen Social:

- Artefacto explosivo. (Amenaza o aviso de bomba).
- Urgencia médica (asfixia y/u obstrucción de las vías respiratorias, intoxicación, quemaduras, electrocución, ataque animal, fracturas expuestas, reanimación cardiopulmonar).
- Manifestaciones violentas, actos vandálicos y toma de instalaciones.



## 1. De salud mental

- Autolesiones o intento autolítico
- Desregulación sensorial
- Consumo de sustancias

### Segundo: Notificar.

**Siempre comunicarse con familia de afectados.** Indicar qué ocurrió, cómo esta/n el/los afectados, que se requiere y medidas adoptadas y transmitir indicaciones de TENS. Definir en conjunto punto de reunión: si padres retirarán a estudiantes o el encuentro se realizará en centro médico, en compañía de un adulto responsable

Anexo Emergencias UFRO	6999
Ambulancia suralianza	2641990
Carabineros	132
Guardias UFRO	5028
Coordinación Prevención de Riesgos UFRO	5083

- Informar internamente la situación a los niveles que corresponda, de acuerdo a esta lista de personas.
- Informar a máxima autoridad universitaria disponible en caso de heridos o víctimas fatales.
- Notificar a los voceros (directora, subdirectora, periodista, DIRCOM). Dar prioridad a esta información al momento de notificar, indicando cuántas personas afectadas son, dónde están y qué necesitan.

#### 2.1 Frente a todo tipo de crisis/emergencia contactar a la Directora del Programa:

- Helga Gudenschwager Grüebler, directora PROENTA-UFRO  
Mail: helga.gudenschwager@ufrontera.cl  
Teléfono: 966455257 – 2325992

#### 2.2 Emergencias Sociales por manifestaciones contactar a Central de Seguridad Seguridad de la UFRO:

Teléfono: 452596999

#### 2.3 Por Emergencias de origen técnico y sociales 1 y 2 contactar a número de emergencias UFRO y la Jefa de la División de Prevención de Riesgos:

- Sra. Katipza Yaksic Blanco  
Mail: katipza.yaksic@ufrontera.cl  
Teléfono: 6910  
Celular: 56 99701 0692



## 2.4 Atención médica inmediata

TENS UFRO: 6999

Dirección Asuntos Estudiantiles

Teléfono: +56-45-2325016 /5015

### Tercero: Atienda a las y los afectados indirectos (testigos) y realice seguimiento.

- Cuando estalle una crisis, lo primero y más importante **es hacerse cargo** de la emergencia misma; es decir, controlar la causa de la crisis, atender a los heridos si los hay, despejar la vía, volver a la normalidad dentro de lo posible y coordinarse con las autoridades.
- **Restablecer la calma** con los niños y niñas, brindando seguridad y contención emocional con voz firme y calma.
- **Detectar si hay niños, docentes, padres más alarmados o confundidos**, tratar de ver si hay niños con diagnóstico del espectro autista, EPL u otro que requieran atención especial por parte de las profesionales psicólogas del equipo.
- Completar **pauta de incidente crítico**.
- **Realizar seguimiento tanto con los afectados, como sus familias.**

### Cuarto: Comunicar de manera adecuada a quienes corresponde la magnitud de una crisis.

Con la información recolectada, el Comité de Crisis debe evaluar la situación y calificar el nivel de gravedad de la crisis (leve, moderada o grave) para actuar en consecuencia, sin bajarle el perfil a la situación, pero sin sobreaccionar ni actuar en forma desproporcionada al evento.

- Realizar seguimiento tanto con los afectados, como con sus familias.

<b>Crisis leve</b>	Conflicto interno o externo con impacto interno y improbable cobertura de prensa. El evento no trasciende mayormente y es controlado internamente en el Programa; sus probabilidades de escalamiento son escasas
<b>Crisis moderada</b>	Conflicto interno o externo que escala a niveles controlables, el tema trasciende a autoridades regionales y genera cierto interés periodístico. Se informa a las autoridades universitarias abordándose institucionalmente la situación. Es probable que la noticia siga en los medios y que escale.
<b>Crisis grave</b>	Conflicto interno o externo que escala a niveles de difícil control, cobertura de los medios de comunicación, denuncias de padres o autoridades contra la institución o programa. El problema afecta o puede afectar seriamente la imagen institucional y del Programa y requiere de trabajo coordinado entre todos los involucrados. autoridades regionales y nacionales y los medios.



### Receptores de la comunicación, en orden ascendente según magnitud de la crisis.

Padres y Apoderados	de los estudiantes afectados en caso de crisis leves, moderadas o graves.
Coordinadores Escolares y Directores	de los establecimientos educacionales afectados en caso de crisis leves, moderadas o graves.
Directores de Educación Municipal y del Servicio Local de Educación	de las comunas afectadas en caso de crisis moderadas o graves.
Seremía de Educación	en caso de crisis moderada o grave.
Ministerio de Educación	en caso de crisis grave.
Máxima autoridad universitaria disponible	informar en situaciones moderadas y agravadas

### Quinto: Vocería frente a medios de comunicación.

En PROENTA-UFRO la directora, subdirectora y periodista actuarán como voceras para ser la “cara visible” del Programa en el caso de que se produzca una crisis y sea necesario enfrentar a los medios. Ellas son profesionales entrenadas en la materia comunicacional y deben usar sus capacidades y habilidades para representar bien a la Universidad y Programa.

- No difundir información que no ha sido verificada.
- No se debe recibir a prensa o entregar comentarios sobre la situación, sin antes haber analizado los hechos.
- No dar entrevistas ni vocerías sin autorización.
- Rechazar los rumores como recurso.
- Nunca entregar información no oficial por medio de la Redes Sociales.
- Cuidar el tono de la comunicación. Usar tono directo, amable y positivo, aun frente a temas negativos o delicados. Por ejemplo, señalar que “estamos trabajando arduamente para solucionar el problema” o “estamos conscientes de las molestias que el asunto puede estar causando, por lo que vamos a solucionarlo lo antes posible”. Ponerse al nivel del público general, evitando el vocabulario demasiado técnico, cuidando las palabras y los términos empleados.

### Simulacros, preparación para de Emergencia y Evacuación.

**Charlas:** con estudiantes, docentes y equipo para atención de emergencias. También contempla talleres para padres.

**Apoyo:** Se solicitará la presencia de Prevención de Riesgos UFRO y ambulancia para eventos masivos.



**Evacuación:** es un proceso que consiste en trasladar personas desde un lugar, estimado como inseguro, a otro considerado como seguro. En toda emergencia y por fundamento ético, la primera prioridad es la evacuación, que permite poner a salvo a las personas. (Araya, 2006, Psicología de la Emergencia).

A partir de marzo 2022 se realizará semestralmente simulacros de emergencia y procedimiento de evacuación con docentes y estudiantes para poner en acción los dispositivos y procedimientos de control en caso de que estalle una crisis. Estos evalúan sus resultados para detectar debilidades y lecciones aprendidas que son posibles de corregir.

- Profesores y equipo coordinador deben conocer dónde se ubican las **zonas de seguridad** más cercana al lugar donde están trabajando o haciendo clases, para ser utilizadas en caso de sismo o incendio.

## II. Protocolo de actuación ante alerta suicida

### Definiciones, son indicadores de alerta:

- **Gesto suicida:** auto provocación de lesiones sin intenciones claras de quitarse la vida. Se considera un pedido de ayuda.
- **Ideación suicida:** pensamientos acerca de la voluntad de quitarse la vida, con o sin planificación o método.
- **Intento suicida:** conducta que intencionalmente busca causarse daño hasta alcanzar la muerte, no logrando su consumación.
- **Suicidio consumado:** término de una persona en forma voluntaria e intencional de su vida.

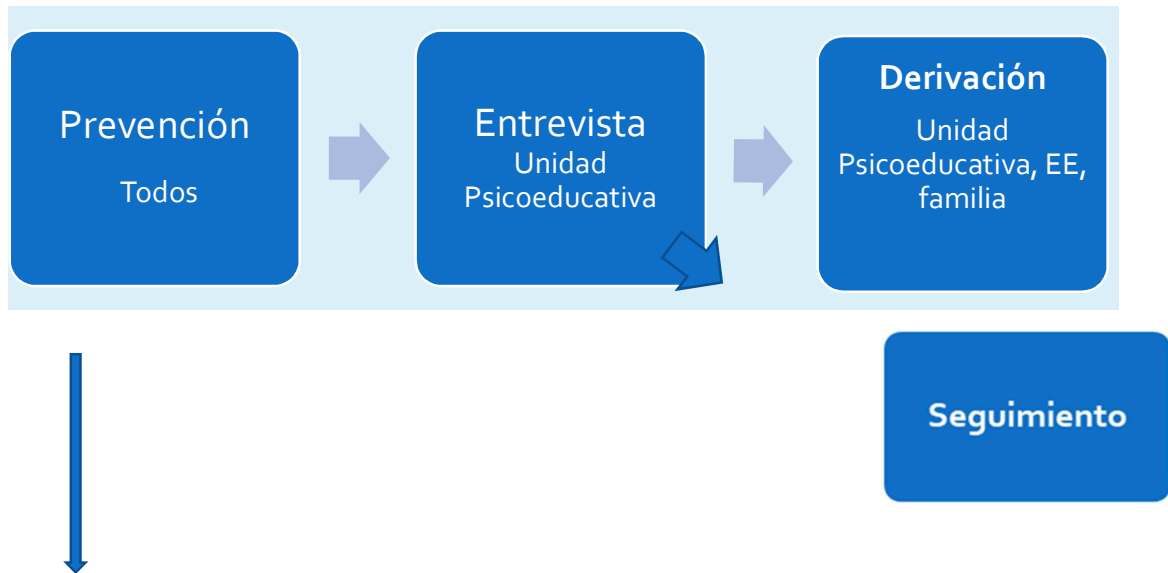
### Consideraciones:

1. **Todo integrante de la comunidad educativa que detecte una situación de sospecha o riesgo suicida en un estudiante, ya sea a través de un relato directo o de un tercero, tiene la responsabilidad de informar ((dar alerta) a la Unidad Psicoeducativa, quién informará al Director(a).**
2. **PROENTA UFRO no cuenta con equipo para atención clínica o entrega de tratamiento especializado. Su rol es formar, realizar acciones preventivas, derivar y hacer seguimiento.**
3. **En caso de no tener respuesta del apoderado o no cumple con su responsabilidad de cuidado se solicitará una medida de protección por vulneración de derechos en el tribunal de familia.**
4. **Las Acciones Post intervención** son muy relevantes. Informar a los profesores una versión única para luego ser transmitido a los estudiantes. Mantener información confidencial sensible del estudiante y familia. Ofrecer información a los compañeros sobre dónde pueden solicitar apoyo en situaciones complejas. Nunca dar detalles sobre el intento de suicidio y métodos. Acoger las inquietudes de los estudiantes y brindarles contención, tanto por parte del profesores como con el apoyo del equipo psicosocial y/o directivo. También pesquisar grupo de riesgo para intervenir en la comunidad educativa y solicitar apoyo de los centros de salud. Para profundizar acciones en este punto revisar las recomendaciones del Ministerio de Salud para la prevención de la conducta suicida en establecimientos educacionales.



## MODELO GENERAL PROENTA

### DE ACTUACION FRENTE A SITUACIONES QUE ATENTEN CONTRA LA PROPIA VIDA



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en paneles sobre fono ayuda, qué hacer en caso de, promoción salud y bienestar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista a persona con gesto, ideación, o intento. Evaluación de Riesgo utilizando escala especializada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivación de Persona índice a Centro de Salud en conjunto con EE y familia .</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres para padres de carácter preventivo</li> <li>• Taller para docentes en caso de detección de alerta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A adulto responsable del estudiante con gesto, ideación, o intento. Indicar medidas de prevención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de persona índice y familia por parte de Unidad Psicoeducatiav PROENTA.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación conductual y atención a relatos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director/a EE y/o equipo convivencia de EE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con EE de persona índice y afectado indirectos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de casos de alerta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas que dan alarma para evaluar su estado y acompañar</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acogida de estudiantes y docentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De docentes del Programa que le estén realizando clases.</li> </ul>	



## A raíz de entrevista con Unidad psicoeducativa:

**En caso de Alerta:** Acoger al estudiante en un espacio de confianza para conversar de manera privada y confidencial. Frente al relato de ideación suicida hay que mantener una actitud de: escucha activa, contención, no criticar ni juzgar, tampoco minimizar la situación ni reprochar. SIEMPRE hay que creer, cualquier amenaza de suicidio debe ser tomada en serio. Durante la entrevista se indagará sobre la sospecha y gravedad del riesgo suicida, para ello se aplicará la escala de Columbia (C-SSRS) para determinar nivel de riesgo: leve, moderado y alto. Hay que considerar que en riesgo vital no aplica confidencialidad. Informar siempre al Director(a) el riesgo detectado y acciones a seguir. Notificar al Director o Directora de los casos detectados.

**Riesgo leve:** El estudiante presenta deseo y/o ideación suicida, sin planes concretos de hacerse daño, es capaz de rectificar su conducta, reflexionar y desistir de su ideación suicida. El profesional debe informar al apoderado, quien es responsable de solicitar hora de atención en salud mental para el estudiante en el centro de salud correspondiente.

**Riesgo moderado:** El estudiante presenta ideación suicida y trasmite una idea general de cómo hacerlo (método), sin un plan específico y sin intención de actuar. También presenta riesgo moderado si el estudiante señala haber intentado terminar con su vida o manifiesta preparación para hacerlo hace más de 3 meses. El profesional debe informar al apoderado, quien es responsable de solicitar hora de atención en salud mental para el estudiante en el centro de salud correspondiente.

### **Gravísimo. Intento suicida en el Programa :**

**Estudiante:** Frente a un riesgo inminente de suicidio o ante una conducta suicida con resultado de lesiones, se informa inmediatamente al apoderado y a la unidad de emergencia UFRO. En caso necesario, dos adultos profesionales tendrán que acompañar al estudiante en el traslado a centro hospitalario hasta que llegue el apoderado (Activar protocolo de accidente escolar). En caso de que la ambulancia demore, evaluar la posibilidad de que el apoderado concurra a la Universidad y pueda trasladar al estudiante al centro de urgencia. En ambos casos los profesionales del área psicosocial estarán a cargo de realizar seguimiento, se sugiere tomar contacto directo con los especialistas, previa autorización del apoderado, y solicitar los certificados de atención. También se debe determinar en conjunto con la familia la información que se puede transmitir a la comunidad e identificar e indagar que elementos del contexto están afectando al estudiante.

**Se considera reincorporación** siempre y cuando el/al estudiante a esté asistiendo a clases en su establecimiento y el profesional especialista, como parte del tratamiento terapéutico, recomiende retomar las clases en el Programa. Esto se definirá en una reunión con la familia, Director(a) del EE, Unidad Psicosocial de PROENTA y directora del Programa para evaluar y acordar de manera estratégica los apoyos que necesitará el estudiante para que su regreso sea confortable. Considerando el bienestar superior del niño/a, se considerará



como medida posible el retiro temporal, contra certificado del director del establecimiento o profesional tratante, sin perjuicio en su calidad de becado/a. Se debe dejar constancia firmada del acuerdo.

**Otros:** se establecerá contacto con los establecimientos educativos respectivos para realizar seguimiento mediante sus equipos psicosociales de otras personas que participaron como testigos, informantes u otros.

### III. Protocolo de actuación ante el reconocimiento de la identidad de género.

En adherencia al objetivo número cinco, de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 "Igualdad de Género" y en comunión con el Ordinario N°0768 de la Superintendencia de Educación, materia que regula el reconocimiento de la identidad de género de niñas, niños y adolescentes transgéneros se establece que:

- 1) El padre, madre o tutor legal y/o apoderados de aquellos niñas, niños y adolescentes trans, como así también él o la estudiante, en caso de contar con la mayoría de edad establecida en la legislación legal, podrán solicitar el reconocimiento de su identidad de género, medidas de apoyo y adecuaciones pertinentes a la etapa por la cual transita su hijo/a, pupilo/a o estudiante.
- 2) El/la tutor legal deberá solicitar una entrevista o reunión con Unidad Psicoeducativa y/o Dirección del Programa, quien tendrá que dar las facilidades para concretar dicho encuentro en un plazo no superior a cinco días hábiles. La entrevista deberá ser registrada en un acta simple, que incluya los acuerdos alcanzados, las medidas a adoptar y la coordinación de los plazos para su implementación y seguimiento, entre otros. Este documento se deberá entregar con la firma de todas las partes, en copia a quien solicitó la reunión. Una vez formalizada la solicitud con el procedimiento indicado, el Programa adoptará las siguientes medidas:
  - a. En la medida en que la situación lo requiera, se brindará apoyo psicoeducativo y/o se gestionarán las redes de atención externas necesarias para el caso y con previa coordinación y consentimiento del/la estudiante y su familia.
  - b. PROENTA-UFRO de forma permanente y comprometida con una cultura inclusiva, promoverá espacios de reflexión, orientación, capacitación, acompañamiento y apoyo a los miembros de la comunidad educativa, con el objeto de garantizar el resguardo de las niñas, niños, adolescentes trans. Estos espacios de sensibilización y capacitación podrán desarrollarse tanto con los y las estudiantes, docentes, apoderados/as y equipo coordinador.
  - c. Las niñas, niños, adolescentes y estudiantes trans mantienen su nombre legal en tanto no se produzca el cambio de la partida de nacimiento en los términos establecidos en la ley 17.344 que regula esta materia. Sin embargo, como una forma de velar por el respeto de la identidad de género, PROENTA-UFRO facilitará el uso del nombre social correspondiente, lo que deberá ser solicitado por el padre, madre, apoderado o tutor legal. El nombre social podrá ser utilizado en registros de entrevistas, informes del equipo coordinador de uso interno, diplomas, listados públicos, etc.
  - d. El nombre legal de la niña, niño o estudiante trans seguirá figurando en los documentos oficiales del Programa tanto internos como externos que dicen relación con: informes para MINEDUC, informes para la Municipalidad en convenio, entre otros.
  - e. El niño, niña o estudiante tendrá derecho a utilizar la vestimenta que considere más adecuados a su identidad de género.
  - f. Se darán las facilidades a las niñas, niños y estudiantes trans para el uso de baños de acuerdo a las necesidades propias del proceso que estén viviendo, respetando su identidad de género y necesidades personales.



Programa de Verano, enero 2021. Ad portas de una pandemia que marcaría distanciamiento social y uso de mascarillas durante el año 2020 y 2021.

Lugar: Patrio Los Avellanos.

#### **IV. Protocolo de actuación en casos de maltrato, acoso, abuso sexual, estupro y otros delitos de carácter violento.**

Fuente original : Comité de Formación Integral y Convivencia Escolar, Ministerio de Educación de Chile (2020).  
Adaptado para PROENTA-UFRO 2021.

##### **1. Conceptos claves**

El 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 cometen en contra de niños, niñas y adolescentes, de manera habitual u ocasional. Las acciones u omisiones que constituyen maltrato infantil privan a los niños, niñas y adolescentes del ejercicio de sus derechos y su bienestar. Dentro del maltrato infantil se establecen diferentes categorías que se detallan a continuación:



**Maltrato físico:** cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño, niña o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo, la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia, o fue cometida en complicidad con más agresores, entre otras variaciones.

**Maltrato emocional o psicológico:** se trata del hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño, niña o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia, es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

**Negligencia:** se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo. Existe negligencia cuando los responsables del cuidado y educación de los niños y adolescentes no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, sean estas físicas, sociales, psicológicas o intelectuales.

**Abandono emocional:** es la falta persistente de respuesta a las señales (llanto, sonrisa), expresiones emocionales y/o conductas de los niños, niñas y adolescentes que buscan proximidad y contacto afectivo, así como la falta de iniciativa de interacción y contacto, por parte de una figura adulta estable.

**Abuso sexual y estupro:** son una forma grave de maltrato infantil, implica la imposición a un niño, niña o adolescente de una actividad sexualizada en que el ofensor obtiene una gratificación. Se trata de una imposición intencional basada en una relación de poder. Esta imposición se puede ejercer por medio de la fuerza física, el chantaje, la amenaza, la seducción, la intimidación, el engaño, la utilización de la confianza, el afecto o cualquier otra forma de presión o manipulación psicológica.

## 2. Consideraciones relevantes para abordar situaciones de maltrato, acoso, abuso sexual o estupro.

Ante situaciones de maltrato físico, psicológico, negligencia y/o abuso sexual, se debe priorizar siempre el interés superior del niño, niña o adolescente. En tal sentido, con la entrada en vigencia gradual de la Ley N°21.057 en el año 2019, se busca igualmente evitar que se incurra en situaciones de victimización secundaria respecto de los y las menores de edad. La omisión o minimización de algún hecho o situación, puede aumentar el riesgo de vulneración de los derechos de los niños y agravar el daño.

## 3. Sobre el actuar frente a una develación y/o sospecha.

Detectar una situación de maltrato, acoso, abuso sexual o estupro implica que una persona adulta de la comunidad educativa, toma conocimiento o sospecha que un niño, niña o adolescente está siendo dañado por la acción u omisión de otra persona adulta, u otro par, sea este un familiar o no. **No es función de los profesionales de la educación investigar o diagnosticar estas situaciones, pero sí estar alertas y actuar**



oportunamente, derivando a centros especializados y/o efectuando la denuncia correspondiente. Para ello se debe:

- Disponer las medidas para proteger a la niña, niño y adolescente, activando los protocolos de actuación dispuestos para tal efecto, incluyendo la comunicación inmediata con la familia.
- Recopilar antecedentes administrativos y otros de carácter general, describiendo la situación de forma detallada, pero sin emitir juicios, con el objeto de colaborar con la investigación y/o en las medidas que se adopten posteriormente por las autoridades competentes para tales efectos (Rellenar formato de entrevista correspondiente, de la Unidad Psicoeducativa PROENTA-UFRO).
- Es importante no confundir la responsabilidad que tiene PROENTA-UFRO con la de los organismos especializados: **la función del Programa será actuar oportunamente** para proteger al niño, niña o adolescente, denunciar los hechos y/o realizar la derivación pertinente. Tanto la investigación como el proceso de reparación está a cargo de otros organismos e instituciones especializadas.
- Al detectar una situación de maltrato o abuso sexual infantil es imprescindible actuar para interrumpir la vulneración de derechos del niño, niña o adolescente y facilitar el proceso de reparación; se debe denunciar y/o derivar el caso, lo que no implica necesariamente denunciar o identificar a una persona específica, ya que **lo que se debe denunciar es el hecho**, proporcionando todos los datos disponibles, ya que la identificación de los agresores y la aplicación de sanciones es tarea del Ministerio Público y Tribunales de Garantía.
- Ante a una situación de maltrato grave, constitutivo de delito (maltrato reiterado y/o con resultado de lesiones, amenazas), y/o abuso sexual, que haya tenido lugar en dependencias universitarias o que afecte a un/a estudiante, quienes están obligados a efectuar la denuncia respectiva es la **Dirección, Subdirección y/o Coordinadores del Programa**.
- El Programa tiene la obligación de denunciar, según lo estipulado en el artículo 176 del Código Procesal Penal. En los casos de delitos ocurridos al interior de los recintos educacionales, la denuncia se puede realizar en el Ministerio Público, Carabineros o a la PDI; dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tome conocimiento del hecho.
- La “Ley sobre Violencia Escolar”, N° 20.536, en el Artículo 16 d), establece la especial gravedad del maltrato ejercido por parte de una persona adulta en contra de un niño, niña o adolescente: *“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 un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante”*.
- El Artículo de la Ley de Violencia Escolar, ordena a todos los adultos que forman parte de la comunidad educativa, a informar cualquier situación de violencia. No obstante ello, debe llevarse a cabo con la mayor discreción posible y siempre anteponiendo el bienestar del niño, niña y adolescente, en atención a que los hechos de denuncia serán objeto de investigación exclusiva por el Ministerio Público, en conformidad a la ley, y se trata siempre de situaciones que corresponden ser juzgadas por los Tribunales Ordinarios de Justicia.
- La denuncia del hecho ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros busca iniciar una investigación para promover acciones penales contra el agresor o agresora. Cabe señalar que la Fiscalía es el lugar más propicio para realizar esta denuncia, por la rapidez de sus procedimientos, y por ser la institución que tiene la potestad de definir si los hechos son o no constitutivos de delito.



#### 4. Cómo acoger a un niño, niña o adolescente que ha sido (o está siendo) víctima de maltrato, acoso, abuso sexual y/o estupro.

##### **Cuando un adulto detecta una situación de maltrato o abuso sexual:**

se enfrenta al desafío de acoger de manera protectora y segura a un niño, niña o adolescente que se encuentra sometido a un profundo sufrimiento y que ha debido enfrentar barreras e inhibidores para hablar, como el miedo, el sentimiento de culpa y la vergüenza; efectuar preguntas inadecuadas o adoptar una postura que evidencie falta de interés o de preocupación, puede significar una doble victimización en el niño (niña o adolescente), reforzando en él o ella, la idea de que nadie le puede ayudar.

Preguntar al niño, niña o adolescente de manera inadecuada sobre la sospecha o certeza de que ha sido o está siendo maltratado o abusado, puede generar más sufrimiento y daño, provocando la negativa a hablar sobre el tema, revelar la situación, o hacer que se retracte, es decir, que cambie su versión sobre los hechos. También puede alertar a los agresores, complicando la investigación y retardando la reparación del daño.

Por ello, siempre es preferible que la sospecha se aborde desde la Unidad Psicoeducativa del Programa, donde sea un profesional competente quien aborde la situación con el niño, niña o adolescente. Es recomendable adoptar una actitud receptiva y abierta con el o la estudiante, a fin de escuchar sus inquietudes y lograr la mayor cantidad de antecedentes que sea posible, en miras de la realización de una denuncia posterior ante la autoridad competente.

##### **Cuando ocurre al interior de PROENTA-UFRO, el/la agresor se desempeña en el Programa:**

Si el abuso ha ocurrido por parte de algún(a) funcionario(a) o compañero(a), existe alta probabilidad de que se mantenga el contacto con su víctima, lo que por sí solo constituye una forma de amenaza que dificultará que el niño, niña o adolescente relate lo que está viviendo. Por ello, se activa el reglamento de convivencia universitaria, realizando la denuncia correspondiente, mientras dure la investigación de la situación y se establezcan responsabilidades.

##### **Situaciones de connotación o agresión sexual entre estudiantes:**

Respecto del abuso sexual infantil, un (a) estudiante también puede constituirse en agresor de un niño, niña o adolescente, pero se diferencia del ofensor sexual adulto dado que aún se encuentra en proceso de formación, por lo que la intervención profesional oportuna y especializada tiene una alta probabilidad de interrumpir sus prácticas sexuales abusivas a corto plazo, disminuyendo la probabilidad de reincidencia.

Es importante tener presente que la **Ley de Responsabilidad Penal Adolescente** sanciona a los y las adolescentes **mayores de 14 y menores de 18 años** que son declarados culpables de agresión sexual; los y las **menores de 14 años son inimputables**, pero su situación es abordada por los Tribunales de Familia, que pueden decretar su derivación a algún centro de intervención especializada.

Una situación entre dos niños, niñas o adolescentes, puede tratarse de una experiencia exploratoria que es necesario orientar y canalizar sana y adecuadamente, y no penalizar ni castigar. No se trata de abuso sexual, por ejemplo, las experiencias sexualizadas que puedan ocurrir entre estudiantes de la misma edad, pero si se trata, de conductas que resultan agresivas o que demuestren un conocimiento que los niños (niñas o adolescentes) naturalmente no podrían haber adquirido sin haberlas presenciado o experimentado, podría



ser indicador de que uno (a) de ellos (as), podría estar siendo víctima de abuso sexual por parte de otra persona.

## 5. Seguimiento y acompañamiento.

La función protectora del Programa como institución educativa, no termina al dar a conocer a las instituciones pertinentes una situación de vulneración de derechos, ya que el niño, niña o adolescente afectado, continúa siendo miembro de la comunidad educativa, por lo que requiere de apoyo, comprensión y contención, cuidando de no estigmatizarlo como “víctima”.

El o la profesional de la Unidad Psicoeducativa del Programa, debe mantenerse informado(a) de los avances de la situación, conocer el estado de la investigación si esta se hubiera iniciado, de las eventuales medidas de protección que se aplicaron y del tratamiento reparatorio si existiera, todo ello con el fin de articular y coordinar las acciones, garantizando que ese niño, niña o adolescente, no vuelva a ser victimizado(a). Además, el o la profesional encargado(a), debe estar dispuesto a colaborar con la Justicia durante el proceso, facilitando información y/o declarando en calidad de testigo, entre otras solicitudes.