

# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN 2025**

**En caso de Maltrato, Violencia Escolar y Acoso o Bullying**

**Escuela General Alberto Bachelet Martínez**

## ÍNDICE

1.	Introducción.....	<b>4</b>
2.	Definición de conceptos.....	<b>5</b>
3.	Diagrama sobre Protocolo de Actuación frente a Maltrato Infantil, Violencia Escolar y Acoso o Bullying, .....	<b>8</b>
4.	Definición de medidas para prevenir el Maltrato Escolar y el Acoso Escolar o Bullying.....	<b>11</b>
5.	Definición de situaciones frente a las cuales se activará el protocolo y sus responsables.....	<b>12</b>
5.1	En caso de Violencia Escolar.....	<b>12</b>
5.2	En caso de Acoso Escolar o Bullying.....	<b>15</b>
6.	Definición de medidas de contención, reparatorias y de apoyo a la víctima, en caso de Bullying.....	<b>16</b>
6.1	En relación al estudiante agredido.....	<b>16</b>
6.2	En relación al estudiante agresor.....	<b>17</b>
6.3	Sugerencias para las Familias si se dan cuenta que su hijo o hija participa en acciones de Bullying, ya sea como agresor o espectador.....	<b>17</b>
6.4	Sugerencias para las Familias si sospechan que su hijo o hija está siendo víctima de Bullying .....	<b>18</b>
7.	Instancias de derivación y consulta.....	<b>18</b>
7.1	En caso de ser necesario el traslado al centro asistencial.....	<b>19</b>
7.2	En caso de presentar antecedentes frente a la Superintendencia de Educación.....	<b>19</b>

8.	Procedimiento para actuar en caso de acoso, maltrato, violencia y agresión de estudiante a apoderados, y/o funcionarios de la Escuela.	<b>20</b>
9.	Procedimiento para actuar en casos de acoso, maltrato, violencia y/o agresión de apoderado (o familiar de estudiante) a un funcionario de la Escuela.	<b>21</b>
10.	Procedimiento para actuar en casos de acoso, maltrato, violencia y/o agresión de funcionario de la Escuela a apoderado(a).	<b>20</b>
11.	Procedimiento ante acoso, maltrato, violencia y agresión entre funcionarios de la Escuela.	<b>22</b>
	Bibliografía.....	<b>24</b>

## Introducción

Los establecimientos educacionales tienen como función principal educar, enriquecer y proteger a sus estudiantes, en un ámbito de respeto y ejercicio de todos sus derechos, que representan para éstos, el lugar donde pasan gran parte de su vida cotidiana. Sin embargo, no se encuentran libres de los problemas de violencia que se generan en la sociedad actual.

Por este motivo, la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, promulgada en septiembre de 2011, estipula que cada establecimiento educacional debe generar políticas educativas que apunten al fortalecimiento de una sana convivencia escolar, mediante criterios pedagógicos, medidas de prevención y un marco regulatorio que defina las relaciones entre los distintos miembros de la Comunidad Educativa, a través de la formalización de conductas esperadas y de aquellas que son consideradas como faltas a la buena convivencia. En este contexto, es de vital importancia, el Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia pues permite identificar los procedimientos a seguir, ordenando y sistematizando las acciones, medidas y responsables de implementarlas, cada vez que se conozca una situación de Maltrato infantil, Violencia Escolar y Acoso o Bullying como también los procedimientos cuando estas temáticas involucren a adultos de la comunidad escolar.

Se ha elaborado el siguiente Protocolo de Actuación cuyo propósito fundamental es exponer en forma clara y organizada, los pasos a seguir y los responsables de efectuar las acciones necesarias para proteger a los estudiantes de la Escuela, en primer lugar, y a los demás integrantes de la comunidad, una vez que se haya detectado o sospechado que alguno de éstos ha sido o es víctima de Maltrato, Violencia Escolar o Bullying. Todos los conceptos mencionados con anterioridad, se describen y definen en el presente documento, siendo abordados desde los ámbitos de la prevención, intervención y seguimiento y desde los principios valóricos insertos en nuestro Proyecto Educativo, tales como: libertad, respeto, , solidaridad, empatía, responsabilidad, honestidad.

El presente Protocolo de Actuación rige durante clases presenciales y/o remotas, de acuerdo a la contingencia frente a las condiciones sanitarias que presente nuestro país, además de estar en directa coherencia con el Proyecto Educativo de la Escuela recoge los principales planteamientos de nuestro Reglamento Interno y Plan de Gestión para una buena Convivencia Escolar, generando a nivel institucional una línea de trabajo sólida, coherente y con un compromiso educativo basado en la formación de personas capaces de relacionarse en forma armónica y enfrentar sus conflictos de manera pacífica.

## 2. Definición de otros conceptos 1

- a) **Convivencia Escolar:** La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.
- b) **Maltrato Infantil:** En el artículo 19 de la convención sobre los derechos del niño, se define maltrato como: "toda forma de prejuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo". Por su parte, la legislación nacional por medio de la Ley N°21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas, sea por conductas de maltrato corporal relevante o cuando no impidieren su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas.
- c) **Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (menos grave, 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, etc.
- d) **Maltrato emocional o psicológico:** Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.
- e) **Maltrato Escolar:** Es un tipo de Maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.
- f) **Acoso Escolar:** A diferencia del Maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por Ley como: "toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal, de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición". Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son: el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.
- g) **Ciberbullying:** acoso entre iguales en el entorno TIC e incluye actuaciones de chantaje, vejaciones e insultos de niños a otros niños. En una definición más exhaustiva, se puede decir que el ciberbullying supone difusión de información lesiva o difamatoria en formato Electrónico a través de medios de comunicación de las redes sociales, la mensajería de texto a través de teléfonos o dispositivos móviles o la publicación de videos y fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contenidos.
- h) **Grooming:** Acoso ejercido por un adulto y relacionado con acciones realizadas deliberadamente para establecer una relación y un control emocional sobre un niño o niña con el fin de preparar el terreno para el abuso sexual del menor. Se puede decir que son situaciones de acoso con contenido sexual implícito o explícito.
- i) **Sexting:** El sexting (difundir intimidad sexual), es el Intercambio de archivos que se envían a través del teléfono móvil u otro dispositivo con cámara. Pueden enviar: fotografías o videos producidos por una persona con connotación sexual. El riesgo está en que una vez enviados estos contenidos, pueden ser utilizados de forma dañina por los demás, pudiendo ser reenviados sin el

consentimiento de la persona aludida. El intercambio de este tipo de archivos con contenido pornográfico, puede provocar humillación pública y daño psicológico a la víctima.

- j) **Violencia Escolar:** Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños/as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia cotidiana. El artículo 16D de la Ley General de Educación establece que son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa, realizada por quien detecte 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.

Algunos tipos de Violencia Escolar son:

- **Violencia psicológica:** incluye humillaciones (por ejemplo, obligar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad), insultos, amenazas, burlas (inventar sobrenombres ofensivos), rumores mal intencionados, aislamiento y discriminación por razones infundadas y/o características propias que no esté en la persona cambiar; como por ejemplo: el aspecto físico, la sexualidad, las capacidades, la orientación sexual (o bullying homofóbico), la discapacidad de cualquier tipo, y la condición social, económica, religiosa o política.
- **Violencia física:** incluye cualquier agresión física que provoque daño o malestar (patadas, empujones, manotazos, mordidas, combos), que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto.
- **Violencia a través de medios tecnológicos:** implica el uso de la tecnología para realizar amenazas o agresiones a través de cualquier plataforma virtual y/o aparato tecnológico; Tablet, celular, computador, etc. (correo electrónico, chats, blogs, twitter, Facebook, mensajes de texto, WhatsApp, Instagram, videos y/o fotografías, etc.).
- **Violencia sexual:** agresiones que vulneran los límites corporales y que tienen una connotación sexualizada (tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, etc.).

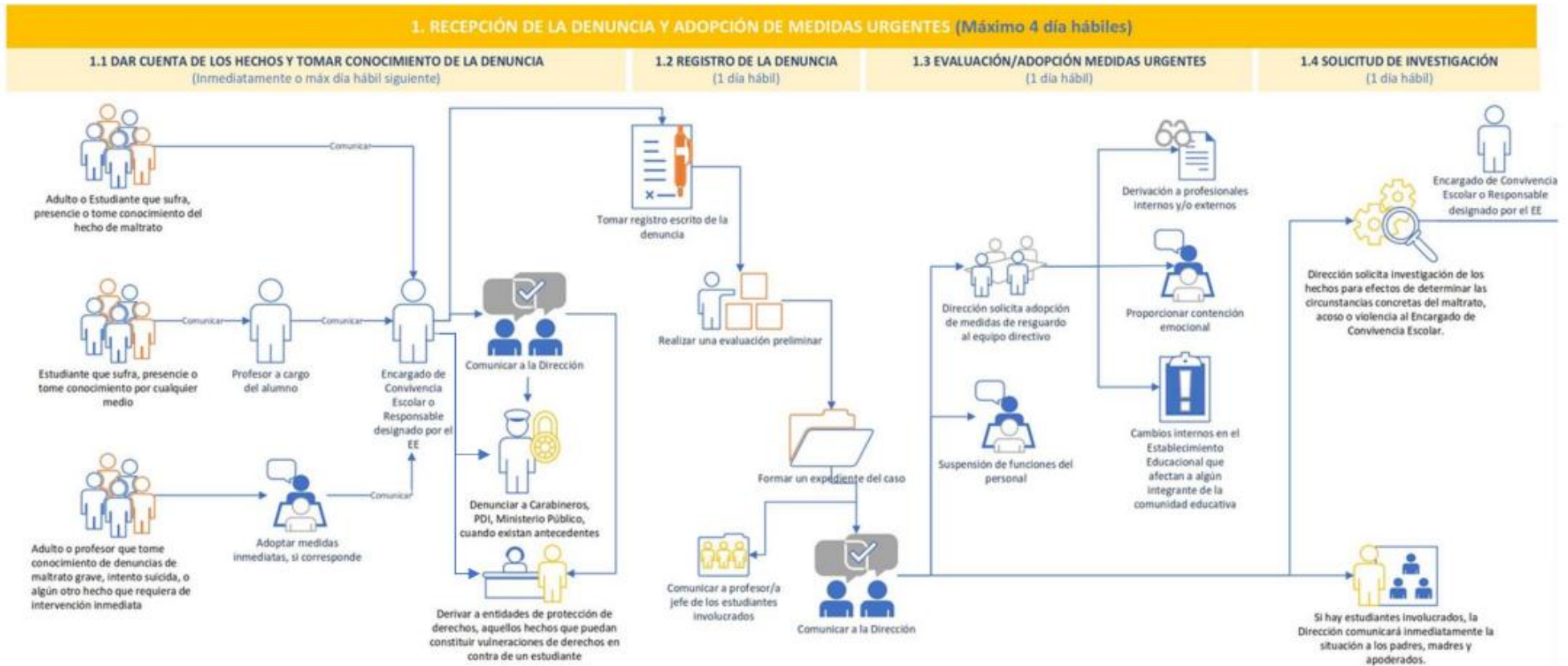
Recurrentemente, las expresiones de violencia que ocurren en el espacio escolar no constituyen un delito, ni requieren de la intervención policial o judicial, sino que deben ser asumidas pedagógicamente por los adultos de la comunidad educativa, tanto a través de los mecanismos que han sido establecidos en los protocolos de actuación para estos efectos, como de las diversas instancias formativas de la institución escolar. Sin embargo, en caso de que algunas de estas formas de violencia escolar se conviertan en delito y sus ejecutores sujetos de éste por su edad, el Artículo 1° del Código Penal chileno, define que todo comportamiento, ya sea por propia voluntad o por imprudencia, el cual resulta contrario a lo establecido por la ley, poniendo en peligro algún bien jurídico protegible será sancionado mediante las leyes chilenas vigentes (la vida, la salud y la integridad física de las personas, la libertad, la propiedad privada, entre otros).

- g) **Medida disciplinaria:** Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno. El establecimiento educacional solo podrá aplicar medidas disciplinarias contenidas en su Reglamento interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.
- h) **Medida de apoyo pedagógico o psicosocial:** Son medidas de apoyo pedagógicos o psicosocial, aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan y -si fuere posible- reparen el daño causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.
- i) **Comunidad educativa:** de acuerdo con el artículo 9 del Decreto con fuerza de Ley N°2, de 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación), la comunidad educativa está integrada por alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos/vas y sostenedores/as educacionales.
- j) **Notificaciones:** Las notificaciones son mecanismos con que cuenta el establecimiento para comunicar de manera oficial a los involucrados en los hechos, sobre el avance de las etapas del protocolo u otras adecuaciones relevantes, que deberán efectuarse por escrito a través de cualquier medio que permita dejar constancia de su realización. Se recomienda el uso de la

libreta de comunicaciones o correo electrónico si se tiene seguridad de que los receptores de la comunicación cuentan con este medio.

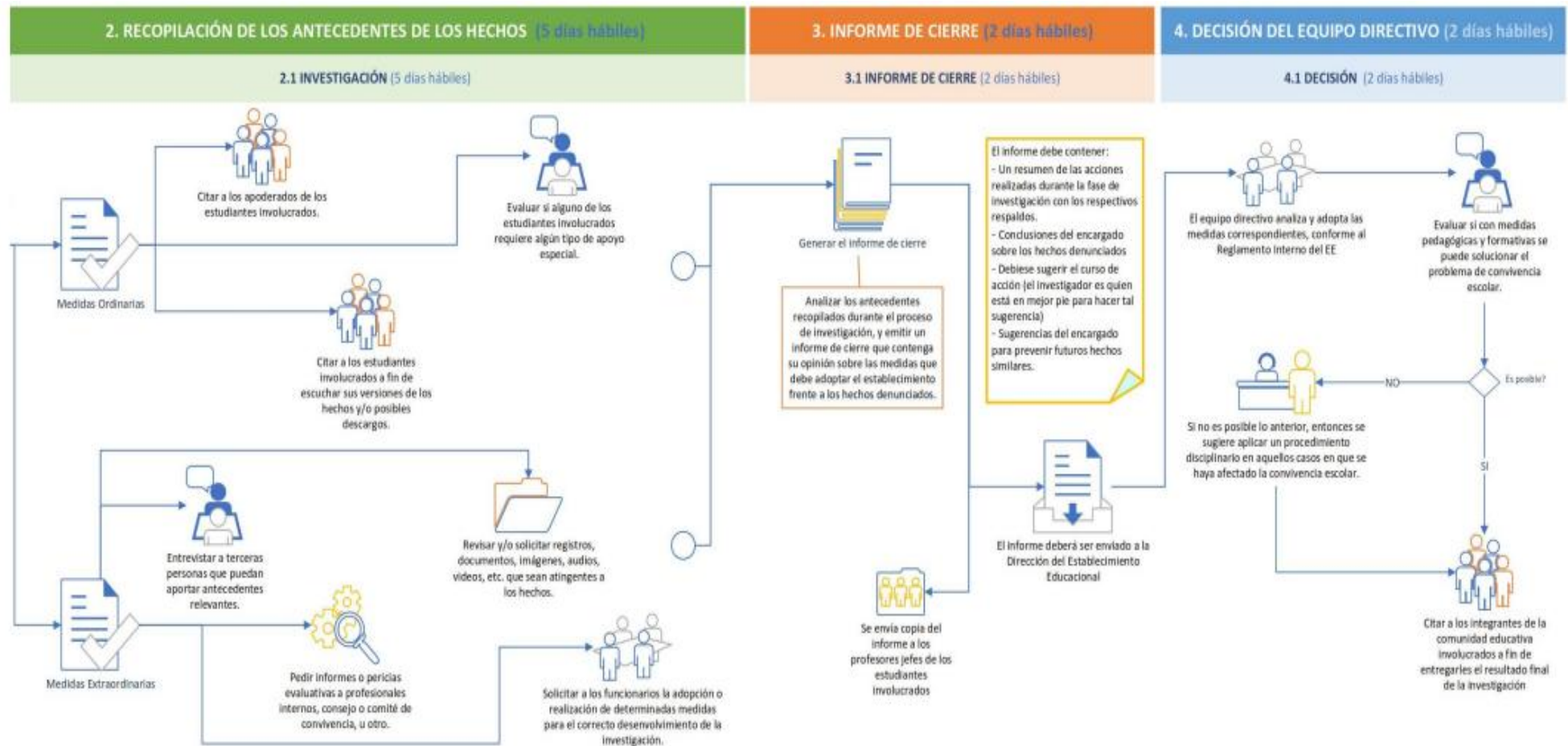
- k) **Plazos:** Los plazos son los periodos de tiempo establecidos para realizar una acción del protocolo. La relevancia de establecer plazos previamente, es generar certezas en cuanto a la aplicación del protocolo, permitiendo que las actuaciones de los involucrados se hagan de manera oportuna y adecuada. Los plazos que se establecen en el presente modelo orientador constituyen sugerencias o recomendaciones, pues no están establecidos en la normativa, con excepción del plazo para denunciar la ocurrencia de un hecho que pudiera revestir carácter de delito. Sin embargo, cabe hacer presente que una vez que el establecimiento educacional ha definido un plazo en su protocolo definitivo y la forma de computarlo, este será obligatorio para el mismo. Lo anterior no obsta la posibilidad de que se regule en el protocolo la Posibilidad de ampliar los plazos.

### 3.-Diagrama de Flujo de la Etapa N°1, Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.





#### 4.-Diagrama de Flujo de la Etapa N°1, Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.



### 5.-Etapas del Protocolo de Violencia Escolar y el Acoso o Bullying.

Se indicarán los pasos a seguir y las personas responsables de implementar las acciones necesarias para proteger al afectado, una vez que se detecta o sospecha que han sido víctimas de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia.

ETAPAS	ACCIONES	PROPUESTA RESPONSABLE	PROPUESTA PLAZOS
1.- Se recepciona la denuncia y se adoptan medidas.	1.1 Dar cuenta de los hechos y se toma conocimiento de la denuncia.	Encargada de convivencia escolar, o quien haya determinado el equipo directivo de la Escuela.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo tiene plazo hasta el siguiente día hábil.
	1.2 Registro de la denuncia.	Encargada de convivencia escolar, o quien haya determinado el equipo directivo de la Escuela.	1 día hábil, desde que se toma conocimiento de los hechos
	1.3 Evaluación y/o adopción de medidas urgentes.	Encargada de convivencia escolar, o quien haya determinado el equipo directivo de la Escuela.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.4 solicitud de investigación.	Directora del Establecimiento.	1 día hábil desde que Dirección toma conocimiento de los hechos.
2.- Recopilación de Antecedentes de los hechos.	2.1 Investigación	Encargado de la Investigación.	5 días hábiles desde que el encargado de investigas es notificado.
3.- Informe de cierre.	3.1 Informe de cierre.	Encargado de la Investigación.	2 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.
4.- Decisión del Equipo Directivo	4.1 Decisión.	Directora del Establecimiento.	2 días hábiles desde que se recibe el informe.

## 6.-Medidas preventivas y sus responsables.

Medidas Preventivas	Responsables
Se realiza diagnóstico para evaluar el nivel de violencia escolar en los distintos cursos del establecimiento educacional, utilizando para ello instancias como el consejo de profesores y un diagnóstico de convivencia escolar con al menos un 90% de la participación de los estudiantes. Registro de anotaciones por violencia. Se realizará monitoreo y un informe para tomar medidas de acuerdo a nuestro Reglamento Interno.	Equipo de Gestión Equipo de Convivencia Escolar
Se define una política para el desarrollo de una convivencia armónica expresada a través de los Planes de Gestión para una buena convivencia y Protocolos de Actuación.	Equipo de Gestión Encargado de Convivencia Escolar
Se informa y sensibiliza a toda la Comunidad Educativa sobre el Plan de Gestión para una buena Convivencia, Protocolos de Actuación y Reglamento Interno del establecimiento.	Equipo de Gestión Encargado de Convivencia Escolar
Se hace hincapié en el logro de una buena convivencia mediante intervenciones realizadas en las reuniones de padres y apoderados.	Equipo de Gestión Equipo de Convivencia Escolar. Profesores jefes
Se potencian objetivos de actitud y objetivos transversales, en todas las asignaturas, con el propósito de mejorar las dinámicas de convivencia al interior del establecimiento.	Unidad Técnica Pedagógica Profesores jefes.
Se difunde y explicita las consecuencias y sanciones asociadas a las conductas de violencia incorporadas en el Reglamento Interno, en el Plan de Gestión de la sana Convivencia Escolar y en los Protocolos de Actuación.	Inspectoría General Equipo de Convivencia Escolar.
Se fomentan los buenos modales, el respeto y la sana convivencia con conductas habituales de saludo y despedida. Se Refuerzan conductas positivas. Talleres y autocuidado para los funcionarios de la escuela. Intervenciones durante las clases de Orientación que fomentan la sana convivencia escolar.	Comunidad Educativa Red externa Comunal. Equipo de convivencia escolar.
Implementar un libro para reportar situaciones de Violencia. Hoja de vida del estudiante en plataforma LIRMI.	Inspectoría. Convivencia Escolar.

### 5.- Definición de situaciones frente a las cuales se activará el protocolo y sus responsables.

ACCIONES	ACCIONES DEL PROTOCOLO	PERSONA RESPONSABLE	TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
<b>1.- Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.</b>				
1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.	<p>a) Quien sufra, presencie o tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia en contra de un niño, niña o adolescente (NNA), asistentes, docentes, funcionarios /as y/o apoderados/as, debe denunciarlo informando inmediatamente a la encargada de convivencia Escolar de la Escuela.</p> <p>Puede darse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que un adulto sufra, presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente a la Encargada de convivencia Escolar.</li> <li>• Que un/a estudiante constate una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. En este caso, podrá acudir directamente al encargado de Convivencia Escolar o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre, quien deberá informar la situación inmediatamente a la Encargada de Convivencia Escolar.</li> </ul> <p>En caso de situaciones graves, en que existan lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, el adulto que presencie o conozca dicha situación <b>deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el protocolo correspondiente a Accidente Escolar</b>, en caso de ser procedente, dar el debido resguardo de la vida e integridad física</p>	El Profesor Encargado de Convivencia Escolar o quien haya destinado el Equipo directivo del Establecimiento.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como plazo máximo al día hábil siguiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los miembros de la Comunidad educativa tienen el deber de informar sobre los hechos que puedan constituir maltrato, acoso o violencia escolar, tales como: agresiones físicas o psicológicas, humillaciones, acosos, hostigamiento, insultos, amenazas, discriminación (entre otros), ya sea que se ejerzan en forma verbal, por escrito o por medios tecnológicos (redes sociales, videos, fotografías etc.)</li> <li>• Para efectos de este Protocolo, la persona encargada de canalizar y tomar registro de los hechos constatados será la Encargada de convivencia Escolar. No obstante, Equipo Directivo puede designar a quien estime conveniente de acuerdo a la situación y al contexto.</li> <li>• Se debe entender que son situaciones graves, aquellos casos que requieren de una atención y actuar urgente, ya que existe un riesgo para la vida y/o integridad física o psíquica de los/las afectados/as. Éstas no deben ser confundidas con las medias establecidas en el punto 1.3 de este documento, ya que si bien también son "inmediatas", estas se deben adoptar luego de haberse tomado registro de la denuncia.</li> <li>• El estudiante afectado por acoso escolar o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que es importante que la Escuela implemente acciones que motiven a denunciar estas situaciones, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan.</li> <li>• El Establecimiento debe garantizar una escucha activa del relato, así la Encargada de Convivencia Escolar o el responsable asignado, en lo posible deberá atender al denunciante en la Sala de Convivencia Escolar o en la Oficina de Inspectoría General, brindando tranquilidad y confianza. Se debe disponer de tiempo necesario, para que la persona pueda comunicar</li> </ul>

	<p>de los afectados, tales como la prestación de primeros auxilios o la derivación al Centro de Salud más cercano al Establecimiento.</p> <p>Efectuado lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido a la Encargada de Convivencia Escolar para que ella registre formalmente los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y continúe el curso del Protocolo de Actuación.</p> <p><b>b) Obligación de denunciar:</b> Se deberá denunciar a Carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afectasen a los /las estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se toman conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.</p> <p><b>c) Derivación a otras Entidades:</b> Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de Derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otros medios, comunicación directa entre Trabajadores Sociales), aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes. Se deberá dejar registro o instancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se forme y comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/las estudiantes involucrados.</p> <p><b>d) Medidas reparatoria:</b> de acuerdo al contexto dado, se decidirá proteger a las partes involucradas, adoptando como medida cautelar la suspensión de clases por los días que dure la investigación. (máximo 5 días hábiles).</p>			<p>de forma precisa y clara los hechos de los que tomó conocimiento o fue testigo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se podrán realizar denuncias de forma anónima, comunicándolo a la brevedad a la Encargada de Convivencia Escolar. La denuncia del hecho debe tener antecedentes verosímiles y serios del hecho, respecto a la situación ocurrida.</li> <li>• Se pueden extender los plazos, siempre y cuando la situación investigada lo amerite. Se deberá solicitar la autorización a la Dirección del Establecimiento, definiendo los días exactos de extensión para la investigación.</li> </ul> <p>En caso de denuncias y/o derivaciones: <b>Si se trata de hechos que pueden constituir delitos (lesiones graves, maltrato relevante u otros):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplica Ley Penal y los casos se tramitan ante la justicia competente.</li> <li>• Surge la obligación de denunciar ante Carabineros, PDI o Ministerio Público en virtud de las siguientes disposiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Art. 175 Código Procesal Penal (CPP): se encuentran obligados a denunciar, los Directores, inspectores y profesores de Establecimientos Educativos de todo nivel, por los delitos que afectaren a los Estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento.</li> <li>➢ Art. 176 Código Procesal Penal (CPP): Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de <b>24 horas</b> siguientes, al momento en que toman conocimiento del hecho criminal.</li> </ul> </li> <li>• En virtud de la ley de responsabilidad de los adolescentes (RPA) por infracción a la Ley Penal (N°20.084), los adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto son imputables.</li> <li>• Cuando exista la obligación de denunciar, la denuncia si es presentada de forma presencial o virtual (por quien presencié los hechos o fue el primero en ser informado sobre éstos) en la Comisaría más cercana o por comunicación escrita dirigida a las entidades competentes, resguardando conservar el comprobante de la</li> </ul>
--	--	--	--	--

				<p>gestión realizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las medidas que se adopten deben resguardar la privacidad de los involucrados, especialmente de él/la afectado/a.</li> <li>• En los informes de derivación de casos (a tribunales, policías, etc) debe constar el nombre de la Directora del Establecimiento.</li> </ul> <p><b>Si las agresiones no constituyen delito y se producen en el ámbito familiar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si un/una estudiante es víctima de maltrato en su</li> </ul>
--	--	--	--	--

- |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>entorno familiar, se aplica lo dispuesto en el párrafo II de la Ley N° 20.066 sobre violencia intrafamiliar y los casos se tramitan ante los Tribunales de Familia.</li><li>Los Tribunales de Familia son los organismos jurisdiccionales competentes para adoptar medidas de reguardo urgentes conforme lo dispone el artículo 68 de la Ley de Tribunales de Familia: "En los casos en que la Ley exige o autoriza la intervención judicial para adoptar las medidas de protección jurisdiccionales establecidas en la Ley, tendientes a la protección de los Derechos de los niños. Niñas o adolescentes, cuando estos se encontraren amenazados o vulnerados, se aplicará el procedimiento contenido en este párrafo.</li><li>Surge la obligación de denunciar al Tribunal de Familia competente para que adopte las medidas correspondientes (sin perjuicio de derivar a otras entidades que sea necesario), en virtud del Art. 84 de la Ley que crea los Tribunales de Familia que establece que las personas señaladas en el Art.175 CPP, estarán obligadas a denunciar los hechos que pudieran constituir violencia intrafamiliar de que tomen conocimiento debido a sus cargos, lo que deberán efectuar en conformidad a dicha norma. El Art.8, N°16, de la Ley VIF indica que los Tribunales de Familia tendrán competencia para conocer y resolver los actos de violencia intrafamiliar.</li></ul> |
|--|--|--|--|--|--|

<p><b>NOTA:</b> En el caso que develación del ilícito se realizare a un tercero, sea éste un par del niño, niña o adolescente, entiéndase, a un compañero de curso, a un compañero de escuela, se le debe contener emocionalmente, valorar la iniciativa de dar a conocer lo que le sucede a su amigo o compañero, se le debe eximir de culpa y responsabilidad, es necesario explicarle los límites de la confidencialidad, la cual es necesaria romper en caso de hechos que atenten contra la integridad y bienestar. Finalmente, se debe sensibilizar respecto del rol de la unidad educativa, en su calidad de agentes con posibilidad de brindar ayuda a los niños, niñas y adolescentes.</p>				
<p><b>1.2 Registro de la Denuncia.</b></p>	<p>Una vez que la Encargada de Convivencia Escolar o el responsable designado por el Equipo Directivo, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tomar <b>registro escrito</b> de la denuncia en un documento, dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.</li> <li>Realizar una <b>evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes</b> previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad Escolar.</li> <li>Reunir todos los antecedentes del caso. Adjuntar los documentos y/o entrevistas que se reúnan durante el transcurso del procedimiento.</li> <li><b>Comunicar la denuncia a la Dirección del Establecimiento.</b> Si algún estudiante está involucrado en dicho conflicto, se deberá comunicar a su profesor/a jefe.</li> </ol>	<p>Encargada de convivencia Escolar o quién haya designado el Equipo Directivo del Establecimiento.</p>	<p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo establecimiento debe contar con un encargado de convivencia Escolar, según lo dispuesto en el Art.15 de la Ley General de Educación.</li> <li>El equipo directivo designará por escrito a uno/a o más funcionarios/as como los responsables/ encargados de tomar registro de las denuncias, en caso de no contar con la Encargada de Convivencia Escolar. Esta persona será la responsable de canalizar y dar curso al registro de la denuncia, en forma expedita.</li> <li>La persona que realice el registro de la denuncia, debe tener formación y experiencia en convivencia escolar, así como también manejo en resolución de conflictos, liderazgo escolar y capacidad de gestión.</li> <li>Se dejará registro de la denuncia en el cuaderno de convivencia escolar o Inspectoría general. Se deberá dejar constancia de las denuncias recibidas, y se detallará la información mínima que se debe registrar: fecha, hora, nombre de quien realiza la denuncia, descripción detallada de</li> </ul>



				<p>los hechos, entre otros. En caso de ser necesario se podrá extender una copia al denunciante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez registrada la denuncia la Encargada de Convivencia Escolar en conjunto con Inspectoría General ofrecerán al denunciante una posible solución pacífica al conflicto, en caso que la gravedad y naturaleza de la situación lo permitan, esto puede ser a través del dialogo, abordando todas las situaciones de conflicto y/o desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre distintos miembros de la comunidad Educativa. Las posibles soluciones y/o acuerdos deberán quedar registrados como acuerdos dentro del cuaderno de entrevistas (Convivencia Escolar o Inspectoría General). Se resolverán los conflictos como parte de la convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa.</li> <li>Se denominarán medidas urgentes a todas aquellas acciones inmediatas y de carácter provisorio, que deberán adoptarse para resguardar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados.</li> <li>El Encargado de Convivencia Escolar emitirá un informe a Dirección, con los hechos informados y los detalles de las acciones que se hayan adoptado hasta el momento. (El documento deberá presentar, fecha y firma del que lo emite).</li> <li>La encargada de convivencia Escolar y/o la Inspectora General informarán a los funcionarios que estime conveniente.</li> </ul>
<b>1.3</b> <b>Evaluación/Adopción de medidas urgentes</b>	<p>Una vez que la Directora toma conocimiento de los antecedentes de la denuncia, el equipo directivo del Establecimiento deberá determinar la evaluación/adopción de medidas urgentes respecto de los/las estudiantes</p> <p><b>a) Medidas de resguardo (apoyo psicológico y psicosocial):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Derivación a profesionales internos/as o</li> </ul>	<p>Encargada de Convivencia Escolar.</p>	<p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que los hechos denunciados involucren adultos, el equipo directivo deberá adoptar las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de resguardar a él/la estudiante.</li> <li>Los/las estudiantes involucrados/as pueden intervenir en calidad de denunciantes, afectados/as o denunciados/as, por incurrir en el</li> </ul>

	<p>externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagogo, médico, etc., según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar contención emocional a los/las involucrados/as con los profesionales internos de la escuela.</li> <li>• Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el Equipo Directivo podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos.</li> <li>• En caso de maltrato entre pares, se puede considerar la reubicación de él/la estudiante agresor/a o del agredido/a en aquellos casos en que él/la estudiante lo solicite.</li> <li>• En caso de tratarse de apoderados/as, se solicitará el cambio de apoderado u otras acciones previamente reguladas en el Reglamento Interno.</li> </ul> <p><b>b) Suspensión de funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procederá a la suspensión de labores, solo cuando se decrete una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo.</li> </ul>			<p>maltrato o acoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la adopción de todas las medidas, se resguardará la privacidad de los/las involucrados/as, especialmente, de él/la afectado/a.</li> </ul>
<b>1.4 Solicitud de Investigación</b>	<p>Luego de las medidas urgentes, la Dirección del Establecimiento deberá:</p> <p><b>a) Solicitar por escrito, una investigación de los hechos</b> para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia. Para ello se designará a la Encargada de Convivencia Escolar o a otro funcionario del Establecimiento.</p> <p><b>b) Comunicar inmediatamente la situación a los</b></p>	Directora del Establecimiento.	1 día hábil desde que la Dirección toma conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de formalizar el inicio de la investigación, el encargado de convivencia escolar podrá considerar nuevamente la posibilidad de emplear un mecanismo voluntario de solución pacífica de conflictos, con el fin de privilegiar este medio, siempre que el hecho justifique su aplicación y no resulte desproporcionado a la medida de la situación verificada.</li> <li>• Durante la investigación, se evaluará y se realizará una distinción si se trata de aquellas situaciones</li> </ul>

	padres, madres y apoderados/as de los/las estudiantes involucrados. Se comunicara con los apoderados a través de llamado telefónico y entrevista con registro en el cuaderno de convivencia Escolar o de Inspectoría General.			<p>que puedan implicar una grave afectación a la Convivencia Escolar, o de aquellas diferencias que son propias de la convivencia entre los miembros de la Comunidad Educativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mantendrá siempre informados y se alertará a la Dirección del Establecimiento sobre lo ocurrido, así como también, se informará a los padres, madres y apoderados/as mediante llamados de teléfono, citaciones en la libreta de comunicaciones, correo electrónico o de entrevistas presenciales en la Escuela (canales formales y de fácil acceso).</li> <li>• De acuerdo a la realidad de la Comunidad Educativa de que se trate, el equipo Directivo puede designar a quien estime como encargado de la investigación.</li> <li>• En todos los casos se sugiere adoptar las medidas necesarias para asegurar la imparcialidad de la investigación, especialmente que no existan situaciones que afecten la objetividad del encargado de entrevistar (ejemplo: amistad o enemistas manifiesta).</li> <li>• Existe la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo los días exactos.</li> </ul>
--	---	--	--	--

ACCIONES	ACCIONES DEL PROTOCOLO	PERSONA RESPONSABLE	TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
<b>2.- Recopilación de Antecedentes de los Hechos.</b>				
<b>2.1 Investigación</b>	<p>Una vez designada la persona para la investigación, se inicia el plazo para recopilar antecedentes, pudiendo el Protocolo prever la adopción de las siguientes medidas:</p> <p><b>a) Medidas Ordinarias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados, con el fin de escuchar sus versiones de los hechos.</li> <li>• Si se trata de estudiantes, citar a los/las apoderados/as de los/las involucrados/as.</li> <li>• Evaluar si alguno/a de los/las estudiantes involucrados/as</li> </ul>	Encargado de la Investigación.	5 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez activado el Protocolo de actuación, se debe dejar constancia por escrito de todas las actuaciones en el informe.</li> <li>• Todas las citaciones y comunicaciones que se lleven a cabo, deberán ser enviadas a través de canales formales de comunicación, llamados telefónicos, citaciones en la libreta de comunicaciones, correo electrónico o entrevistas presenciales. La realización de las entrevistas y su detalle deberá registrarse en el cuaderno de convivencia Escolar o de Inspectoría General.</li> <li>• En todo momento y principalmente durante la investigación, se deberá tener especial cuidado en las interacciones con los/las estudiantes involucrados/as, así como con el material recopilado.</li> <li>• Las entrevistas deberán ser detalladas, de modo que no</li> </ul>

	<p>requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado.</p> <p><b>b) Medidas extraordinarias (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el informe.</li> <li>• Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. Que sean atinentes a los hechos.</li> <li>• Solicitar informes evaluativos a profesionales internos, consejo o equipo de convivencia Escolar u otro estamento.</li> <li>• Se solicitará a los funcionarios del establecimiento, la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.</li> <li>• Se deberá dejar registro o constancia de todas las acciones en el informe.</li> </ul>			<p>sea necesario volver a entrevistar a los/las involucrados/as, especialmente los/las afectados/as.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre se debe resguardar la privacidad de la denuncia y las identidades de los/las estudiantes.</li> <li>• Se deberá proteger la confidencialidad o reserva del proceso de investigación en curso, referida no tan solo al caso, sino que también respecto de los/las involucrados/as, de acuerdo a la gravedad del caso.</li> <li>• En todas las diligencias que se realicen durante la investigación, se debe procurar evitar interrupciones que puedan resultar perjudiciales en las actividades pedagógicas que estén realizando los/las interesados/as, lo ideal es que se fijen horarios razonables y prudentes para que estas se lleven a cabo, pudiendo incluso optar por medios tecnológicos para practicarlas.</li> <li>• Si se necesita un mayor plazo para la investigación, se deberá solicitar a Dirección, indicando los días exactos.</li> </ul>
--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

ACCIONES	ACCIONES DEL PROTOCOLO	PERSONA RESPONSABLE	TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
<b>3.- CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN.</b>				
<b>3.1 Informe de cierre. (Informe final)</b>	<p>Transcurrido el plazo de la investigación, el encargado deberá:</p> <p>a) Analizar los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación y emitir un <b>Informe de cierre</b>, que contenga los antecedentes recopilados para tomar una decisión objetiva.</p> <p>b) Este informe deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un resumen de acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos.</li> <li>• Conclusiones de él/la Encargado/a sobre los hechos denunciados.</li> </ul>	Encargado de la Investigación.	2 días hábiles desde que finaliza el plazo para investigar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independiente del resultado del informe, este deberá incorporar sugerencias de acciones por parte del establecimiento, tendientes a reparar el eventual daño causado y a promover la buena convivencia escolar.</li> <li>• En aquellos casos que ameritan ser revisados con posterioridad en su evolución, se recomienda fijar un plazo para el seguimiento del caso (se deberá señalar la cantidad de días), dentro del cual, el Encargado deberá requerir nuevos antecedentes a los involucrados e informar a la Dirección del Establecimiento.</li> <li>• Se debe garantizar que este informe propone la decisión, tenga carácter reservado para los intervinientes y que solo una vez que sea adoptada la decisión final pueda ser conocido por los miembros de la comunidad educativa involucrados.</li> <li>• Si es necesario una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo los días exactos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• De acuerdo al Reglamento Interno, se deberán enunciar las medidas disciplinarias.</li><li>• Sugerencias del/la encargado/a, para prevenir futuros hechos similares, como para abordarlos en el Plan de gestión de la sana convivencia escolar, para actuar preventivamente de acuerdo a cada caso.</li><li>• El informe deberá enviarse a Dirección del Establecimiento, quienes evaluarán si corresponde la entrega de copia a los/as profesores/as jefes/as de los estudiantes involucrados/as, a fin de que el Equipo Directivo lo analice y adopte las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interno de la Escuela.</li></ul>			
--	---	--	--	--

--	--	--	--	--

ACCIONES	ACCIONES DEL PROTOCOLO	PERSONA RESPONSABLE	TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
<b>4.- DECISIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO</b>				
<b>4.1 Decisión</b>	De acuerdo con el informe de cierre, el equipo directivo decidirá sobre las siguientes temáticas: a) Respecto a las medidas, es necesario evaluar si con medidas pedagógicas y formativas que se encuentren reguladas en el Reglamento Interno de la escuela, se puede solucionar el problema de convivencia escolar. b) Citar a él/la integrante de la comunidad educativa, con el fin de entregarle el resultado final de la investigación y comunicarles sobre la	Directora.	2 días hábiles desde que se recibe el informe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se priorizará siempre que sea posible, las medidas de carácter pedagógico y formativo, entregando por parte del establecimiento: orientación y/o apoyo en temas de convivencia escolar, contención psicosocial, derivación a redes externas, entre otras acciones, que favorezcan la toma de conciencia y responsabilidad por las consecuencias de los actos vulneratorios. Es necesario reparar el daño causado y desarrollar nuevas conductas conforme a los valores y normas de la comunidad educativa.</li> <li>El procedimiento disciplinario que se aplique luego del informe, deberá considerar el resguardo al debido proceso. Desde la interposición de la denuncia hasta la aplicación de la eventual medida disciplinaria, de acuerdo a nuestro Reglamento Interno. Las conductas</li> </ul>

	<p>aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros medios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que permitan a los involucrados a responder de manera adecuada en situaciones futuras. Si se trata de estudiantes, se deberá citar a los apoderados respectivos.</p> <p>c) En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar el procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno, la normativa legal o reglamentaria aplicable de acuerdo al caso.</p>			<p>que constituyen faltas a la buena convivencia, están establecidas en el Reglamento Interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento disciplinario con el que se apliquen las medidas correspondientes, deberán estar regulados en el Reglamento Interno de la Escuela, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Educación y artículo 8 del Decreto 315 de 2010, del MINEDUC, además de lo establecido en el párrafo 5.8 de la Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del Estado.</li> <li>• Conforme a la Circular N°482 sobre Reglamentos Internos, las normas, faltas, medidas y procedimientos deberán estar contenidas en los Reglamentos Internos de las Escuelas.</li> <li>• En caso de tomar una medida excepcionalísima, en caso de afectación grave a la Convivencia Escolar, se deberá tener presente lo dispuesto en el artículo 6 letra d) de la Ley de subvenciones.</li> </ul>
--	--	--	--	---



## **6.-Definición de medidas de contención, reparatorias y de apoyo a la víctima, en caso de Bullying.**

Las siguientes medidas están destinadas a garantizar la protección, apoyo y reparación, en la medida de lo posible, a quien ha sido afectado por un hecho de violencia escolar o bullying. Para estos efectos se pretende explicar al afectado y su familia los pasos a seguir, mediante una comunicación clara y asertiva. En este ámbito juegan un papel relevante el Profesor Jefe y los profesionales que cuenten con formación y manejo ante situaciones de crisis.

### **6.1.-En relación al estudiante agredido**

Indicarle al estudiante o estudiantes afectados, la importancia de comunicar a sus profesores o adultos responsables de la escuela, lo que les causa malestar o aflige.

Dar seguridad y acogida a la víctima o víctimas, garantizándole que se investigarán todos los antecedentes sobre su denuncia.

Entregar apoyo a través de: Profesor Jefe, inspectoría, compañeros de curso, especialistas del establecimiento educacional, (trabajadora social y Psicóloga) y si es necesario otros externos, integración a actividades extraescolares que favorezcan su autoestima e independencia: deportes, talleres artísticos y culturales, etc.

Derivarlo a especialistas del área psicosocial a nivel interno o externo, con el propósito de brindarle apoyo. (Derivación a redes de apoyo comunales).

La Unidad técnica Pedagógica se encargará de realizar un calendario de evaluación con los trabajos y/o pruebas, además se le facilitará material de estudio con la finalidad de que el estudiante continúe accediendo a su educación regular durante el periodo que se encuentre sin asistir a clases presenciales, según sea el caso.

### **6.2.-En relación al estudiante agresor**

Otorgarle el beneficio de presunción de inocencia.

No estigmatizarlo.

Conocer su versión de los hechos.

Atender los factores agravantes o atenuantes, considerando la edad, función y jerarquía de los involucrados. Se contextualizarán las circunstancias en las que se cometió la falta, como la existencia de problemas familiares que afecten la situación emocional del estudiante pues éstas pueden alterar su comportamiento. En tales casos, no se tratará de ignorar o justificar la falta, sino de resignificarla de acuerdo con las circunstancias y encargados de aplicar los protocolos de actuación en este establecimiento educacional.

La Unidad técnica Pedagógica se encargará de realizar un calendario de evaluación con los trabajos y/o pruebas, además se le facilitará material de estudio con la finalidad de que el estudiante continúe accediendo a su educación regular durante el periodo que se encuentre sin asistir a clases presenciales, según sea el caso.

Derivarlo a especialistas del área psicosocial a nivel interno o externo, con el propósito de brindar ayuda en su auto-regulación emocional.

Reparación del daño causado a través de las sanciones determinadas de acuerdo a la gravedad del hecho y definidas por el Reglamento Interno.

Reconocer su derecho a apelación.

Denunciar frente a delitos : los directores, inspectores y profesores deberán denunciar cualquier acción u omisión que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, tales como lesiones, amenazas, robos, hurtos, abusos sexuales, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros. Se deberá denunciar ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 175

letra e) y 176 del Código Procesal Penal.

### **6.3.-Sugerencias a llevar a cabo por las Familias si se dan cuenta que su hijo o hija participa en acciones de bullying, ya sea como agresor o espectador**

Evite culpabilizar y castigar.

Explíquelo que la intimidación no es un juego y que no intervenir directa o indirectamente permite que las agresiones se perpetúen en el tiempo y además lo convierte en cómplice.

Hágale entender el significado de complicidad como una forma de dañar a otro.

Defina normas sobre las actuaciones interpersonales de cada miembro de la familia.

Sea ejemplo de sana convivencia al interior de su hogar.

Controle el uso de juegos electrónicos y programas de televisión que incitan a la violencia.

Respete y coopere para que las sanciones aplicadas en la escuela sean ejecutadas.

Evite las descalificaciones y hablar mal de personas de su entorno escolar y familiar frente a sus hijos e hijas.

Mantenga contacto permanente con el establecimiento especialmente con el profesor jefe, de su hijo o hija.

### **6.4 Sugerencias para las Familias si sospechan que su hijo o hija está siendo víctima de Bullying**

Solicite entrevista con el profesor jefe(10) frente a, entre otras, las siguientes señales: si su hijo o hija presenta desinterés o rechazo por asistir a la escuela o baja su rendimiento escolar en forma repentina; llega a la casa con sus útiles o ropa rota o han sido robadas; tiene moretones, heridas, cortes o rasguños que no puede explicar; se niega a mostrar contenidos de páginas de internet que visita; tiene poco amigos o no los tiene; no invita compañeros a su casa; no participa en la mayoría de las actividades extra programáticas; presenta regularmente falta de apetito, dolores de cabeza y/o estómago antes de ir a clases; presenta alteraciones del sueño; llega de la escuela ansioso, triste o alicaído; cambia de humor en forma inesperada o se encuentra depresivo

## **7.- Instancias de derivación y consulta (catastro de redes con las que cuenta el establecimiento educacional)**

<b>Nombre Red de Apoyo</b>	<b>Área Intervención de</b>	<b>Dirección y Teléfono</b>
Programa de prevención focalizada (PPF)	Vulneración de derechos, no constitutiva de delito.	Volcán Osorno #351 +56 332 251 025
Alter joven	Salud	El Pajar #10675 226 187 051
CESFAM Córdones de Chile	Salud	Augusto D´Halmar #555 800 432 700
OPD Oficina de protección de derechos	Diagnóstico de vulneración de Derechos	Pasaje Rabel #11932 225 292 131
Programa de reparación de maltrato (PRM)	Vulneración de Derechos constitutiva de delito.	Los Aviadores #235 233 015 859

### **7.1 En caso de ser necesario el traslado al centro asistencial por un caso de violencia escolar o bullying.**

Si se produce o se sospecha de una lesión grave<sup>11</sup> como resultado de una situación de violencia escolar o maltrato escolar se procederá al igual que en caso de accidente escolar, informando inmediatamente al apoderado. Si el apoderado no puede acudir al establecimiento, se realizará el traslado del estudiante al centro asistencial más cercano por el profesional encargado de convivencia escolar o a quien designe la Directora.

### **7.2 En caso de presentar antecedentes frente a la Superintendencia de Educación**

Ante situaciones de Maltrato Infantil, Violencia Escolar y Acoso o Bullying en que se hayan realizado agresiones graves o que constituyen Delito, en contra de algún estudiante, se informará al apoderado, se presentarán los antecedentes correspondientes de la investigación, efectuada por el establecimiento educacional, a la Superintendencia de Educación. Se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo a nuestro Reglamento Interno.

## **8.- PROCEDIMIENTO PARA ACTUAR EN CASOS DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA Y AGRESIÓN DE ESTUDIANTE A APODERADOS, Y/O FUNCIONARIOS DE LA ESCUELA.**

El adulto agredido deberá informar a la brevedad a la Directora o a la Encargada de Convivencia Escolar, quien dejará constancia escrita de la denuncia con los detalles necesarios: tipo de agresión, quién la ejecutó, la fecha, la hora, lugar en que ocurrió.

Si se tratara de una agresión verbal por parte de un estudiante:

La Encargada de Convivencia (o integrante del Equipo de Convivencia) procederá a conversar con el estudiante denunciado, dejando constancia de la entrevista en cuaderno habilitado para dicho efecto.

Se citará a su apoderado y en su presencia se exigirá al estudiante, remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida al agredido/a, por vía formal escrita y teniendo como ministro de fe a la Encargada de Convivencia y/o integrante el Equipo de Convivencia de la Escuela.

Según la gravedad del hecho, la Escuela, podrá condicionar la matrícula del estudiante denunciado.

Si el hecho antes descrito se repitiera la Escuela procederá a la cancelación de la matrícula del denunciado.

Si se tratara de una agresión física:

Se seguirá el mismo el procedimiento señalado en el párrafo anterior.

Además, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección, quien definirá si corresponde realizar denuncia a los organismos correspondientes.

Si lo juzga oportuno, Dirección llevará el caso al Consejo de Profesores para tratar el caso en cuestión. Con el respaldo del Consejo de Profesores, Dirección procederá a la cancelación de la matrícula del estudiante denunciado.

## **9.- PROCEDIMIENTO PARA ACTUAR EN CASOS DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA Y AGRESIÓN DE APODERADO (o familiar de estudiante) A UN FUNCIONARIOS DE LA ESCUELA.**

En caso de existir agresiones verbales o físicas ejecutadas por cualquier medio por parte de un padre, madre, familiar o apoderado/a de la Escuela, hacia un/a funcionario/a, éste deberá informar a la brevedad a la Encargada de Convivencia, quien deberá dejar constancia escrita con detalles oportunos el hecho denunciado: el tipo de agresión, quién la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar en que ocurrió.

### **9.1.-En caso de una agresión verbal:**

La Encargada de Convivencia o parte integrante de su Equipo, procederá a citar al padre, madre o apoderado/a denunciado/a.

En la entrevista se le solicitará a éste, remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida al afectado/a, siempre por escrita y teniendo como ministro de fe a algún integrante del Equipo de Convivencia.

De no cumplirse la solicitud anterior, la Encargada de Convivencia Escolar, informará a Dirección, quien procederá a citar al denunciado/a y evaluar con él la situación.

De negarse nuevamente al acto reparatorio, Dirección procederá a suspenderlo como Apoderado y pedirá se nombre un reemplazante. Se prohibirá el ingreso a actividades extra programáticas.

### **9.2.-En el caso de agresión física:**

El hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección.

Ésta citará al Apoderado, y una vez valorada la situación, le informará que denunciará el hecho a los organismos correspondientes.

Al mismo tiempo solicitará al apoderado presentar formalmente sus disculpas al afectado. Sin perjuicio de ello, Dirección procederá a suspenderlo como Apoderado y pedirá se nombre un reemplazante.

Dependiendo de la gravedad del hecho y de la reacción del apoderado, se podría proceder, a iniciar medidas legales precautorias para evitar poner en riesgo la seguridad del funcionario agredido.

Se realizará constatación de lesiones.

## **10.- PROTOCOLO PARA ACTUAR EN CASOS DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA Y AGRESIÓN DE FUNCIONARIO DE LA ESCUELA A APODERADO/A**

En caso de existir cualquiera de las situaciones de menoscabo señaladas por parte de funcionarios del Colegio, la denuncia o la investigación del hecho corresponderá al directivo inmediatamente superior del funcionario que hubiere cometido la agresión.

Se dejará registro escrito de la denuncia, con los detalles necesarios: el hecho denunciado, el tipo de agresión, quién la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar, etc.

En el caso de verificarse una agresión verbal:

El superior directo solicitará al funcionario/a denunciado/a remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida a la víctima, por escrito y teniendo como ministro de fe a algún integrante del Equipo de Convivencia Escolar.

De no cumplirse la solicitud anterior, el hecho será puesto en conocimiento de Dirección.

Dirección citará al funcionario/a agresor y le solicitará firmar, un documento de toma de

conciencia de su conducta, insistiendo en la necesidad del acto reparatorio.

En el caso de reincidencia de la actitud por parte del funcionario/a denunciado/a el hecho ameritará por sí mismo la desvinculación del funcionario.

En el caso de verificarse agresión física:

El hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección.

Ésta citará al agresor/a y le informará que se procederá a denunciar la agresión física a los organismos correspondientes. Si el agresor/a no se presentara a la cita, igual se hará la denuncia correspondiente.

La agresión física, por sí misma, ameritará la gestión, ante el DEM, por parte de Dirección de desvinculación del funcionario/a.

## **11.- PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE ACOSO, MALTRATO, VIOLENCIA Y AGRESIÓN ENTRE FUNCIONARIOS DE LA ESCUELA.**

En caso de cualquiera de las situaciones de menoscabo señaladas entre funcionarios/as de la Escuela, las denuncias serán recibidas e investigadas por algún integrante del Equipo de Convivencia Escolar.

Se dejará registro escrito de la denuncia, con los detalles necesarios: el hecho denunciado, el tipo de agresión, quién la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar, etc.

Si se trata de una agresión verbal:

El superior directo solicitará al funcionario/a denunciado/a remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida a la víctima, por escrito y teniendo como testigo a algún integrante del Equipo de Convivencia escolar.

De no cumplirse la solicitud anterior, el hecho será puesto en conocimiento de Dirección.

Dirección citará al funcionario/a agresor y le solicitará firmar un documento de toma de conciencia de su conducta, insistiendo en la necesidad del acto reparatorio.

Evaluada la situación, Dirección podría citar al funcionario/a agresor/a y al agredido/a a una reconciliación en su presencia.

Sin perjuicio de lo anterior, Dirección procederá a entregar al agresor/a una amonestación por escrito, y a dejar una constancia escrita al Dpto. de Convivencia escolar del DEM por constituir una falta grave al Reglamento Interno de la Escuela.

El caso de reincidencia de la actitud por parte del funcionario/a denunciado/a el hecho ameritará por sí mismo la gestión, ante DEM, de Dirección para la desvinculación del funcionario/a.

En este extremo, Dirección solicitará el respaldo del Consejo Escolar.

En el caso de verificarse agresión física:

El hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de Dirección.

Ésta citará al agresor/a y le informará que presentará la denuncia correspondiente a los organismos pertinentes y dejará constancia en el DEM y/o a la Inspección del Trabajo de ser necesario.

La agresión física, por sí misma, amerita por sí misma la gestión, ante el DEM, para desvinculación inmediata del funcionario/a agresor/a o en su defecto comenzar sumario administrativo correspondiente.

En cualquiera de las posibilidades planteadas en el presente Protocolo, en el evento de incurrir en agresiones verbales o físicas entre los integrantes del Equipo de Convivencia y/o Equipo Directivo, la encargada de investigar y realizar los procedimientos descritos será la Directora del establecimiento.

## **Bibliografía**

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2013) Gestión de la Buena Convivencia. Orientaciones para el Encargado de Convivencia Escolar y equipos de liderazgo educativo.  
Recuperado de [www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)

Ley de Violencia Escolar (2011). Recuperada de [www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)  
Estatuto Docente, Artículo 8° bis. Relativa a derechos de docentes a trabajar en ambiente tolerante y de respeto mutuo.  
Modelo orientador para la elaboración de protocolo frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, documento elaborado el 06 de septiembre del 2020.