



**Protocolo de actuación frente a
situaciones de maltrato o acoso
escolar o violencia entre
miembros de la comunidad
educativa**

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO O ACOSO

ESCOLAR O

VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

ANEXO N° 6

I. PRESENTACIÓN

El acoso escolar, conocido coloquialmente como bullying, corresponde a toda acción u omisión de agresión u hostigamiento, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que en forma individual o colectiva, atentan contra otro(a) estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión de cada estudiante afectado(a), que provoque maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto(a) a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.

El bullying es quizás una de las formas más graves de violencia escolar, pero no la única. Es necesario que la comunidad educativa sea capaz de identificarlo, de prevenir su ocurrencia y de abordarlo formativamente, sin buscar culpables, sino desplegando estrategias formativas, reparatorias y normativas que permitan reconocer que tanto los estudiantes agredidos como los agresores, y también los espectadores requieren atención.

En este sentido, es igualmente importante saber diferenciar adecuadamente los diversos tipos de violencia, dado que habitualmente se denomina “bullying” a una variada gama de situaciones violentas, pero que no implican acoso u hostigamiento permanente y sistemático, características típicas de bullying. Distinguir las adecuadamente, permite intervenir de manera oportuna y pertinente.

El hostigamiento permanente o bullying atenta contra la dignidad de la persona porque tiene como intencionalidad causar un daño sistemático, ante el que un niño, niña o joven le cuesta recuperarse. De allí que, en el contexto escolar, pequeñas muestras sean suficientes antecedente como para detenerse y reflexionar.

En este sentido, los adultos de nuestra Escuela Particular N°24 “Hugo Errázuriz” específicamente docentes y asistentes de la educación, deben hacer un esfuerzo para desarrollar la capacidad de distinguir y/o diferenciar si existe o no intencionalidad de provocar daño. No se trata de hacer de todo un problema, sino de agudizar la mirada para distinguir cuando, pequeños gestos y pequeñas acciones estén escondiendo o disfrazando situaciones que pueden estar causando daño a otros.

Una respuesta a las situaciones de violencia en general, y al bullying en particular, se fundamenta en la formación, es decir, poner mayor énfasis en el desarrollo personal y social de los estudiantes, para que sean cada vez más autónomos, pacíficos, solidarios y respetuosos, abiertos a la aceptación y al resguardo de la diversidad: étnica, religiosa, idioma, posición económica, sexualidad, opinión política o de otra índole.

II. MARCO LEGAL

- Ley sobre violencia escolar.
- Ley N° 20.370 General de Educación
- Normativa que regula los reglamentos internos de los establecimientos educacionales.
- Ley N° 20.084 de responsabilidad penal adolescente
- Ley N° 20.201 sobre necesidades educativas especiales de carácter transitorio
- Ley N° 19.968 de Tribunales de Familia, sobre vulneración de derechos

III. FUNDAMENTOS CONCEPTUALES

¿Qué es la Convivencia Escolar?

Convivencia Escolar: La Convivencia Escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los miembros de la comunidad escolar (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 los 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 encuentran inserta.

¿Qué es el Maltrato infantil?

En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se define el maltrato como “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentren bajo la 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 impidieron su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menosprecio que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas.

Se consideran:

a) **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 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, etc.

b) **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 miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

¿Qué es el Maltrato Escolar?

El Maltrato Escolar es un tipo de maltrato que se enmarca en un contexto educativo. En este contexto 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.

¿Qué es el acoso Escolar?

A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiante 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.

¿Qué es la Violencia Escolar?

La 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 intencionalidad premeditada de causar un daño a otro/a. 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 escolar cotidiana.

El artículo 16 D 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, en los términos siguientes: “revestirá gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizadas 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”.

¿Qué es bullying?

Bullying es una palabra de origen inglés, que hace referencia a las situaciones de matonaje o intimidación, siendo sinónimo de acoso escolar. Es una manifestación de violencia en la que un estudiante es agredido y se convierte en víctima al ser expuesto, en forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas por parte de uno o más compañeros(as). Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico, que puede ser presencial, es decir directo; o no presencial, mediante el uso de medios tecnológicos como mensajes de textos, amenazas telefónicas o a través de las redes sociales de internet, es decir, indirecto.^[1] El bullying tiene tres características centrales

que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia: ^[SEP]☉ Se produce entre pares. ^[SEP]☉ Existe abuso de poder e imposición de criterios a los demás. ^[SEP]☉ Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.

Constituye una de las expresiones más graves de violencia y debe ser identificada, abordada y eliminada del espacio escolar de manera decidida y oportuna, con la participación de todos los actores de la comunidad educativa. Se dijo anteriormente que no toda manifestación de violencia es “bullying”, ya que es necesario que exista, además, una asimetría de poder entre las partes involucradas, en la que una de ellas está o se siente incapacitada para defenderse.

En las situaciones de bullying se produce una dinámica relacional en la que están involucrados los agresores, los agredidos y los espectadores. Diversos estudios han mostrado que, a su vez, muchos de estos roles se ven intercambiado, es decir, un estudiante agresor puede ser, a su vez, agredido y viceversa.

A diferencia de otras formas de agresión que se producen en el establecimiento educacional – que pueden ser ocasionales y sin testigos- las situaciones de bullying sólo son posibles en la medida en que existan otros involucrados que apoyen la acción.

Para enfrentar las acciones de hostigamiento prolongado o bullying, resulta fundamental prestar especial atención al conjunto de los estudiantes implicados, de manera de romper las leyes del silencio que funcionan en estos casos, y fomentar el desarrollo de habilidades y valores sociales que impidan que sigan ocurriendo.

Entre los estudiantes agredidos, una de las razones principales para mantener el secreto, es su deseo de pasar inadvertidos para no sufrir más agresiones y no aparecer como incapaces de resolver sus problemas por sí mismos, además, no ser blanco de nuevas agresiones. Entre los adultos, muchas sanciones abusivas se pasan por alto, minimizando el impacto posible en las víctimas o reduciéndolas a “juegos entre niños o adolescentes”.

Las víctimas de bullying suelen no hablar de su situación, porque temen represalias por parte de los agresores o imaginan que al explicitar su condición serán aún más rechazados o aislados.

Los agresores no necesariamente gozan de popularidad entre sus compañeros, siendo en muchas ocasiones marginados y discriminados por aquellos; más bien, mantienen y refuerzan el control a través del uso de la fuerza y presentan dificultades para relacionarse con otros de manera asertiva, por lo que requieren de atención y apoyo tanto emocional como pedagógico.

¿Qué es ciberbullying?

Junto con el desarrollo de las tecnologías y el mayor acceso que tienen los niños, niñas y jóvenes a implementos de este tipo (computadores con acceso a Internet, teléfonos celulares, cámaras de fotografía y de video), ha surgido una nueva vía para ejercer la violencia: es el ciberbullying que implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, sitios web, comunidades sociales y cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico. Estas formas de violencia generan un daño profundo en las víctimas, dado que es un tipo de acoso de carácter masivo y la identificación del o los agresores se hace difícil por el anonimato que permiten las relaciones virtuales.

Las comunidades sociales virtuales como facebook, twitter, instagram, entre otras, se transforman en canales de referencia actualizados de las acciones cotidianas (cambios de estado, asistencia a

eventos, publicación en muros, etc.). Para el acosador virtual esta información se transforma en una estrategia para publicar referencias desde “lo inmediato” a través de la web, generando un daño difícil de reparar y con escasas posibilidades de dar marcha atrás. La situación de ofensa, de ridiculización o de humillación que implica para el acosado el verse expuesto de manera inmediata y simultánea ante cientos de personas, hace que esta exposición sea, en cierto sentido, irreversible y genere un daño difícil de superar. Sin embargo, no el desarrollo y masificación de la tecnología en sí misma lo que favorece el ciberbullying, sino el uso inadecuado de los medios tecnológicos. Por eso, en este caso, se requiere orientar el proceso formativo para dar una utilización responsable a las tecnologías y reforzar el desarrollo de principios y valores asociados al respecto, la tolerancia, la solidaridad y el cuidado por el otro.

Tipos de maltratos:

a. Violencia psicológica: incluye humillaciones, insultos, amenazas, burlas, rumores mal intencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, étnica, religiosa, etc. También considera las agresiones psicológicas de carácter permanente que constituyen el acoso escolar o bullying.

b. Violencia física: es toda agresión física que provoca daño o malestar: patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, arañazos, etc., que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto. Considera desde las agresiones físicas ocasionales, hasta las agresiones sistemáticas que constituyen el acoso escolar o bullying.

c. Violencia sexual: son las agresiones que vulneran los límites corporales con connotación sexualizada y trasgreden la esfera de la sexualidad de una persona, sea hombre o mujer. Incluye tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, etc.

d. Violencia por razones de género: son agresiones provocadas por los estereotipos de género, logrando un desequilibrio de poder entre hombres y mujeres. Incluye comentarios descalificatorios, humillaciones, trato degradante, agresiones físicas o psicológicas fundadas en la presunta superioridad de un sexo por sobre el otro.

e. Violencia a través de medios tecnológicos: implica el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, fotologs, mensajes de texto, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico, que puede constituirse en ciberbullying. Generan un profundo daño en las víctimas, dado que son acosos de carácter masivo y la identificación de él o los agresores se hace difícil, por el anonimato que permiten las relaciones virtuales.

Es importante distinguir que existen diversas situaciones que pueden afectar la convivencia escolar y cada una de ellas debe ser abordada de manera diferente; identificarlas con claridad es fundamental, pues cada una de estas situaciones afectan o pueden afectar – en diversos grados – a toda la comunidad educativa. Por eso, es importante tener presente las siguientes distinciones:

AGRESIVIDAD	CONFLICTO	VIOLENCIA
<p>Corresponde a un comportamiento defensivo natural, como una forma de enfrentar situaciones de riesgo; es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. La agresividad no implica, necesariamente, un hecho de violencia, pero cuando está mal canalizada o la persona no logra controlar sus impulsos, se puede convertir en una agresión o manifestarse en hechos de violencia.</p>	<p>Involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo puede derivar en situaciones de violencia.</p>	<p>Existen diversas definiciones de violencia según la perspectiva que se adopte. Todas tienen en común dos ideas básicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uso ilegítimo del poder y de la fuerza, sea física o psicológica; 2. Daño al otro como consecuencia.
<p>Los impulsos agresivos deben ser modelados, orientados y canalizados a través de autorregulación, autocontrol y autoformación.</p>	<p>Es un hecho social. Debe ser abordado y resuelto, no ignorado y para ello existen mecanismos como la mediación, la negociación y el arbitraje.</p>	<p>Es un aprendizaje, no es un hecho o condición natural de las personas. La violencia debe ser erradicada mediante prácticas solidarias, pacíficas, que fomenten el diálogo y la convivencia social.</p>

Etapas del protocolo

Etapas	Acciones	Responsables	Plazos
1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes	1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia	Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
	1.2 Registro de la denuncia	Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.	05 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.3 Evaluación/ adopción de medidas urgentes	Dirección y equipo Directivo del establecimiento. Encargado de Convivencia Escolar.	05 días hábiles desde que se recibe el registro de la denuncia.
	1.4 Solicitud de investigación	Directora del Establecimiento.	02 días hábiles desde que la Dirección recibe el registro de denuncia.
2. Recopilación de antecedentes de los hechos	2.1 Investigación	Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.	10 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.
3. Informe de cierre	3.1 Informe de cierre	Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.	04 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.
4. Decisión del equipo Directivo	4.1 Decisión	Dirección y equipo Directivo del establecimiento.	03 días hábiles desde que se recibe el informe.

Acciones	Acciones del protocolo	Responsable	Tiempo máximo	Orientación
Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.				
1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.	<p>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 de forma escrita en el libro interno de denuncias del Establecimiento, informando al Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General inmediatamente.</p> <p>Puede darse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que un adulto sufra, presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General. • 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 	<p>Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.</p>	<p>Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.</p>	<p>Todo miembro de la comunidad educativa debe 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.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para efectos de este protocolo, se entenderá que la persona encargada de canalizar y tomar registro de los hechos constatados es el Encargado/a de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General. • 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 medidas establecidas en el punto 1.3 de este documento, ya

	<p>situación inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General.</p> <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 deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el correspondiente protocolo de accidente escolar, en caso de ser procedente, para dar el debido resguardo de la vida e integridad física de los afectados, tales como la prestación de primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano a la escuela. Efectuado lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General, a fin de que este registre formalmente los hechos ocurridos en el libro de registros internos del Establecimiento, así como las acciones adoptadas y siga el curso del protocolo de actuación.</p> <p>b) Obligación de Denunciar: Se deberá denunciar a Carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga</p>			<p>que, si bien también son “inmediatas”, estas se deben adoptar luego de haberse tomado registro de la denuncia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiante afectado por el acoso o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que el Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General, implemente acciones que motiven a denunciar estas situaciones, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan. • El Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector General, debe garantizar una escucha activa del relato. Así el Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector General, en lo posible, deberá procurar atender al denunciante en un lugar adecuado, que brinde tranquilidad, confianza y disponer del tiempo necesario, a fin de que la persona pueda comunicar de forma precisa y clara los hechos de los que tomó conocimiento o fue testigo. • Se recomienda dar la posibilidad de que puedan formularse denuncias de forma anónima, por cualquier medio idóneo, siempre que se entreguen
--	--	--	--	--

	<p>conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afectaren a los/as estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.</p> <p>c) Derivación a otras entidades: Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), 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 constancia 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/as estudiantes involucrados a través de agenda de comunicaciones, correo electrónico institucional y/o plataforma de gestión escolar del establecimiento.</p>			<p>antecedentes verosímiles y serios respecto de la situación ocurrida.</p> <p>En caso de denuncias y/o derivaciones: Si se trata de hechos que pueden constituir delitos (lesiones graves, maltrato relevante u otros):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplica la Ley Penal y los casos se tramitan ante la justicia competente. • Surge la obligación de denunciar ante Carabineros, PDI o Ministerio Público en virtud de las siguientes disposiciones: o Art. 175 Código Procesal Penal (CPP): se encuentran obligados a denunciar, los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, por los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento. o Art. 176 Código Procesal Penal (CPP): Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal. • En virtud de la Ley de responsabilidad de los adolescentes (RPA) por infracción a la Ley Penal
--	--	--	--	--

			<p>(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.</p> <ul style="list-style-type: none">• La denuncia debe ser presentada en 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 gestión realizada.• Las medidas que se adopten deben resguardar la privacidad de los involucrados, especialmente, de él/la afectado/a.• En los informes de derivación de casos (a tribunales, policías, etc.) debe constar el nombre de la directora de la escuela. Si las agresiones no constituyen delito y se producen en el ámbito familiar:• Si un/a estudiante es víctima de maltrato en su entorno familiar, se aplica lo dispuesto en el párrafo II de la Ley N° 20.066 sobre violencia intrafamiliar y los
--	--	--	---

			<p>casos se tramitan ante los Tribunales de Familia.</p> <p>Los Tribunales de Familia son los órganos jurisdiccionales competentes para adoptar medidas de resguardo 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 éstos se encontraren amenazados o vulnerados, se aplicará el procedimiento contenido en el presente Párrafo”.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 pudieren 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.
1.2 Registro de la denuncia	<p>Una vez que el Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones:</p> <p>a) Tomar registro escrito de la denuncia en el registro interno de denuncias, dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.</p> <p>b) Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad escolar.</p> <p>c) Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos (incluyendo los referidos a las actuaciones del punto 1.1) y que se vayan recibiendo durante el</p>	Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspectoría General.	05 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.	<ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento cuenta con un Encargado de Convivencia Escolar, según lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley General de Educación. • El establecimiento cuenta con libro de registro de denuncias, el cual se encuentra foliado correlativamente y fechado (con la finalidad de asegurar que su contenido se mantenga inalterable en el tiempo) y lleve la firma o timbre del responsable de su custodia. • La persona encargada para canalizar la denuncia es la Encargada de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General. Se propone la resolución pacífica y dialogada de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver

	<p>transcurso del procedimiento.</p> <p>d) Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento y de existir algún/a estudiante involucrado/a, a su profesor/a jefe. Se deberá dejar registro en el libro de constancia institucional y/o correo electrónico institucional, con la realización de todas estas actuaciones.</p>		<p>los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa a través de mediaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se denominan medidas urgentes aquellas acciones inmediatas y de carácter provisorio, que deben adoptarse para resguardar el interés superior de los niños, niñas o adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados. • Es de suma importancia que el Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General forme un expediente y deje constancia de los hechos informados, así como de cualquier acción que se haya adoptado hasta el momento. • En el expediente se debe dejar registro/constancia de todas las actuaciones realizadas a raíz de la activación del protocolo. El expediente puede ser digital. <p>Se podrá establecer la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según</p>
--	--	--	---

				corresponda, definiendo días exactos.
1.3 Evaluación /adopción de medidas urgentes	<p>Una vez que la Dirección 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 involucrados/as:</p> <p>a) Medidas de resguardo (apoyo psicológico y psicosocial):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda. • Proporcionar contención emocional a los/as involucrados/as con los profesionales internos de la escuela. • Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, la Escuela podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos. • En caso de maltrato entre pares se puede considerar la 	Equipo Directivo. Encargada de Convivencia Escolar.	5 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que los hechos denunciados involucren a adultos, la escuela debe adoptar las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de resguardar a él/la estudiante. • Los/as estudiantes involucrados/as pueden intervenir en calidad de denunciantes, afectados/as o denunciados/as por incurrir en el maltrato o acoso. • Se resguarda la privacidad de los/las involucrados/as, especialmente, de él/la afectado/a.

	<p>reubicación de él/la estudiante agresor/a o del agredido/a en aquellos casos en que la escuela lo determine.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de tratarse de apoderados/as, podrían considerarse procedentes medidas como el cambio de apoderado/a u otras previamente reguladas en el Reglamento Interno. <p>b) Suspensión de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceden solo cuando se decrete una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo 			
1.4 Solicitud de investigación	<p>Luego de adoptadas las medidas urgentes, la Dirección de la escuela deberá:</p> <p>a) Solicitar por escrito, una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia. Para ello, designará al Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General.</p> <p>b) Comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados/as a través de llamado telefónico, agenda de comunicaciones, correo institucional y/o plataforma de gestión de la escuela.</p>	Directora de la escuela.	02 días hábiles desde que la Dirección toma conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de formalizar el inicio de la investigación, se sugiere que el Encargado de Convivencia Escolar evalúe 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 atendida la naturaleza de la situación verificada. • Se evaluará y distinguirá si se trata de aquellas situaciones que puedan implicar una grave afectación a la convivencia escolar, o de aquellas diferencias que son propias de la convivencia

				<p>entre los miembros de la comunidad educativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se mantendrá siempre informados/alertar a la Dirección de la escuela sobre lo ocurrido, así como también, informar a los padres, madres y apoderados/as mediante canales formales y de fácil acceso. • Se podrá establecer la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos.
--	--	--	--	--

2. Recopilación de antecedentes de los hechos.

2.1 Investigación	<p>Una vez notificada la designación a la Encargada de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General se inicia el plazo para recopilar antecedentes, pudiendo el Protocolo prever la adopción de las siguientes medidas:</p> <p>a) Medidas Ordinarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones. • Si se trata de estudiantes, citar a los/as apoderados/as de los/as involucrados/as. • Evaluar si alguno/a de los/as estudiantes involucrados/as requiere algún tipo de apoyo especial 	Encargada de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General	10 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> • Resulta de gran importancia que, una vez activado el protocolo en cuestión, se deje constancia por escrito, de todas las actuaciones en el expediente (“medios verificadores de las actuaciones”). • Se sugiere que todas las citaciones y comunicaciones que se lleven a cabo sean mediante canales formales y medios de comunicación oficial, ya sea por correo electrónico, libreta de comunicaciones, plataforma de gestión escolar o cualquier otro medio que la escuela estime adecuado, y
--------------------------	--	--	-----------------	---

	<p>o adicional de acuerdo con el caso investigado.</p> <p>b) Medidas extraordinarias (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente. • Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos. • Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo o comité de buena convivencia u otro. • Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se haya formado. 			<p>permita dejar constancia de su realización en el expediente. Cuando el apoderado no asiste luego de tres ocasiones, se considerará la visita domiciliaria por parte del responsable de la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En todo momento se deberá siempre resguardar la privacidad de la denuncia y las identidades de los/as estudiantes. • Se podrá establecer la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos.
--	--	--	--	---

3. Cierre de la Investigación

<p>3.1 Informe de Cierre</p>	<p>Transcurrido el plazo de investigación, el encargado deberá:</p> <p>a) Analizar los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación y</p>	<p>Encargada de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General</p>	<p>04 días hábiles desde que finaliza el plazo para investigar.</p>	<p>El Informe contendrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias de acciones que tome la escuela para reparar el eventual daño causado y promover la
------------------------------	---	---	---	--

	<p>emitir un informe de cierre que contiene los antecedentes recabados para la toma de decisión objetiva.</p> <p>b) El informe contiene al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos. - Conclusiones del encargado/a sobre los hechos denunciados. - Sugerir curso de acción de la investigación según R. I. (tipo de faltas y medidas) - El informe debe ser enviado a la Dirección de la escuela, quien evaluará si corresponde la entrega de copia a los/as profesores/as jefes/as de estudiantes involucrados/as, a fin de que el equipo directivo lo analice y adopte las medidas correspondientes conforme al R. I. de la escuela 			<p>Buena Convivencia Escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En un plazo de 20 días hábiles se realizará revisión del caso según corresponda. - - El informe presentado tiene carácter de confidencial. - Se podrá establecer la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos.
--	---	--	--	--

4.Decisión del Equipo Directivo				
4.1 Decisión	<p>De acuerdo con el informe de cierre, el equipo directivo decidirá sobre las siguientes temáticas:</p> <p>a) Respecto a la medida, es necesario evaluar si con medidas pedagógicas y formativas que se encuentran reguladas en el Reglamento Interno de la escuela se puede solucionar el problema de convivencia escolar.</p> <p>b) Citar a él/la integrante de la comunidad educativa involucrado/a, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remedios 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</p>	<p>Director (a) de la Escuela.</p> <p>Encargado de Convivencia Escolar y/o Inspector (a) General.</p>	<p>03 días hábiles desde que se recibe el informe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las medidas que se adopten según el caso serán en lo posible de carácter pedagógico y formativo. En caso de requerir apoyo psicosocial, la escuela velará por que se pueda brindar el profesional correspondiente. La escuela apoyará acciones para reparar el daño causado y desarrollará nuevas conductas conforme a los valores y normas de la comunidad educativa. - El procedimiento disciplinario siempre considerará el resguardo del debido proceso.

	<p>situaciones futuras. Cuando se trate de estudiantes, citar a los/as apoderados/as 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 y la normativa legal y reglamentaria aplicable.</p>			<p>Desde la interposición de la denuncia hasta la eventual medida disciplinaria en base al R. I. de la escuela.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sólo como 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
--	--	--	--	---