

PROTOCOLO DE ACCIÓN Y ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Introducción.

La convivencia escolar es una construcción colectiva y dinámica, constituida por el conjunto de relaciones humanas al interior del contexto escolar, como estudiantes, padres y apoderados, docentes, administrativos, asistentes de la educación, etc. Toda la comunidad educativa debe estar involucrada y capacitada para detectar, prevenir y accionar el siguiente protocolo cuando se detecten las situaciones descritas. Por lo anterior, todas las acciones que realice el establecimiento deben estar dirigidas a resolver hechos de violencia ocurridos y a actuar con antelación para que no se reiteren en el tiempo, con la finalidad de resguardar los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados y evitar la reiteración.

Según las orientaciones de la Superintendencia de Educación, este protocolo es un instrumento que tiene por objeto determinar el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, ya sea entre estudiantes, funcionarios o adultos de la comunidad educativa (padres, madres y/o apoderados), manifestada a través de cualquier medio, material o digital.

El artículo 16, letra d) de la Ley General de Educación establece que son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, en los términos siguientes: “revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante”.

I. CONCEPTUALIZACIÓN:

Para efectos de este documento, se utilizarán los siguientes conceptos definidos por el Ministerio de Educación:

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.

Acoso Escolar: Es un tipo de maltrato, ya sea físico o psicológico, 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 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 cyberbullying, funas, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

No todo maltrato constituye acoso escolar o bullying, las características que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia son:

- Se produce entre pares.
- Existe abuso de poder.
- Es sostenido en el tiempo, es decir, es un proceso que se repite.
- Puede presentar diversos matices, como golpes, insultos o descalificaciones, aislamiento, discriminación permanente o rumores.

Violencia Escolar: Es un comportamiento ilegítimo, en el contexto escolar, que implica el uso y abuso de poder o la fuerza de una o más personas en contra de otra y/o sus bienes, dentro de las cuales se incluyen las amenazas. 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 NNA, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro, por tanto, siempre se debe considerar la etapa madurativa de los estudiantes y el principio de proporcionalidad.

II. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN:

A continuación, se plantean estrategias de prevención para toda la comunidad escolar, las cuales están contempladas en el Plan Anual de Gestión de la Convivencia Escolar:

1. En acuerdo con los planes de estudio, hay temáticas presentes en el currículum, que abordan transversalmente temas vinculados al ámbito del buen trato, bienestar, reconocimiento y manejo de las emociones, autorregulación, desarrollo de la empatía y prevención de la violencia.
2. Utilización de instancias de mediación y resolución pacífica de conflictos como medios para reconocimiento del buen trato.
3. Instancias formativas para funcionarios y funcionarias, que estén orientadas a la entrega de herramientas en la línea de la prevención la violencia escolar, resolución de conflictos, desarrollo de la empatía y el vínculo con los/las estudiantes.
4. Espacios formativos y de sensibilización para padres, madres y apoderados/as

En el trato y resguardo con los estudiantes:

5. Los funcionarios cumplirán estrictamente sus funciones según el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) de la CMDS de Ñuñoa.
6. Establecimiento de turnos obligatorios de patio para funcionarios durante recreos y uso de espacios comunes.
7. Uso estricto de vías formales de comunicación (entrevistas, correo institucional, reuniones presenciales o virtuales).
8. Durante la jornada, ningún funcionario permanecerá a solas con un estudiante en espacios cerrados sin visibilidad exterior.
9. En el caso de realizar entre
10. vistas o intervenciones con estudiantes de forma individual, se recomienda realizarlas en una sala que tenga visibilidad desde el exterior, y si no es posible, procurar que el funcionario esté siempre acompañado por otro adulto de la comunidad educativa.

III. SITUACIONES FRENTE A LAS QUE SE ACTIVARÁ ESTE PROTOCOLO

El protocolo se activar

á inmediatamente al detectar o sospechar una situación de maltrato, acoso o violencia escolar, por parte de cualquier integrante de la comunidad educativa, ya sea mediante una denuncia, toma de conocimiento de los hechos o a partir de la información recibida por testigos.

IV. ETAPAS DE ESTE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Recepción de la denuncia o toma de conocimiento de los hechos: Cualquier miembro de la comunidad escolar que recibe un relato sobre maltrato, acoso o violencia escolar debe informar inmediatamente al Director/a y/o Equipo de Convivencia Educativa del establecimiento, para dar cuenta de los hechos. Frente a cualquier información que sea obtenida por denuncia del afectado, testigos, o apoderados se pondrá inmediatamente en ejecución la recopilación de antecedentes, para establecer si existe o no alguna conducta que amerite la activación del presente protocolo.

- En el caso de que los hechos sean constitutivos de delito o se presuma un delito, el/la Director/a, Coordinador de Convivencia o quién determine Dirección, tiene la responsabilidad de dar aviso inmediato al apoderado y realizar la denuncia en un plazo no mayor a 24 horas ante las autoridades competentes (Ministerio Público/Fiscalía, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones PDI), en estricta observancia del artículo 175 letra b) del Código Procesal Penal, sin distinción de la edad del estudiante afectado; a través de un oficio, carta y/o correo electrónico.
- Si se requiere, paralelamente se debe solicitar una medida de protección directamente a Tribunales de Familia o derivación inmediata a la Oficina Local de Niñez (OLN), en virtud de la Ley N° 21.430 de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia.

Medios de Formalización y Trazabilidad:

- La puesta en conocimiento se realizará formalmente a través de los siguientes

medios institucionales:

- Oficio Conductor/Carta Formal: Documento escrito firmado por la Dirección que describirá cronológica y objetivamente los hechos, los datos de identificación del estudiante (Nombre, RUT, curso, domicilio) y de sus adultos responsables. Se ingresará físicamente por duplicado en la Oficina de Partes del Tribunal de Familia para obtener el timbre de recepción, o se cargará de manera digital en la Oficina Judicial Virtual (OJV) con la Clave Única de la Dirección.
- Correo Electrónico Institucional: Envío del Oficio Conductor en formato PDF no editable al correo oficial de la Oficina de Partes del Tribunal de Familia o del equipo técnico de la Oficina Local de Niñez (OLN), asegurando y archivando el comprobante de envío y la confirmación de recepción respectiva.

Prohibición de Re-victimización: Durante todo este proceso, los funcionarios centrarán su acción en el acogimiento y resguardo del NNA. Queda estrictamente prohibido realizar interrogatorios, peritajes o confrontaciones que alteren el estado emocional del estudiante afectado.

Resguardo y Confidencialidad: Una copia fiel del oficio de derivación junto a su comprobante de ingreso (timbre o respaldo digital) será resguardada bajo estricto secreto en la carpeta confidencial del alumno, bajo la custodia exclusiva de la Dirección del establecimiento en cumplimiento de la Ley N° 19.628.

- Todas las medidas adoptadas deben proteger la confidencialidad y privacidad de las personas involucradas (tanto denunciante como denunciado).
- Se deberá proceder a la derivación a un centro de salud, en caso de requerirse constatación de lesiones (Según Protocolo de Accidentes Escolares).
- Para definir cualquier medida o plan de acción, es importante considerar el principio de proporcionalidad con relación a su edad y etapa madurativa, de los estudiantes involucrados.

Etapas y acciones	Responsable	Plazos
MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:		
ETAPA 1: TOMA DE CONOCIMIENTO Y DENUNCIA		
I. Al recepcionar o tomar conocimiento de los hechos, se debe notificar de inmediato a el/la Director/a, quien definirá la activación de protocolo por parte del coordinador de convivencia y/o Equipo de convivencia escolar. II. La coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia tomará registro por escrito en acta, de la denuncia de los hechos ocurridos, y de ser necesario, se debe evaluar la adopción de medidas urgentes establecidas en el RICE. III. Si los hechos denunciados son constitutivos de delito, el/la Director/a y/o la Coordinadora de Convivencia debe realizar de forma obligatoria la denuncia penal ante la Fiscalía, PDI o Carabineros en un plazo fatal de 24 horas, a través de un oficio, carta, correo electrónico u otro medio, de acuerdo al Art. 175 del Código Procesal Penal, aplicando el procedimiento universal con independencia de la edad de los estudiantes involucrados. Si los estudiantes involucrados son menores de 14 años, de manera paralela se realizará la derivación inmediata a la Oficina Local de Niñez (OLN) para la protección de sus derechos. IV. Si alguno de los estudiantes involucrados resulta con lesiones se derivará a enfermería/inspectoría para activar el Protocolo de Accidente Escolar, debiéndose constatar lesiones en el centro de salud correspondiente. V. La Coordinadora de convivencia y/u otro miembro del	Coordinadora de convivencia y/o Equipo de convivencia.	24 horas

equipo de convivencia informará a todos/as los/as estudiantes involucrados/as y sus apoderados/as, notificándoles mediante entrevista personal o virtual y/o correo electrónico, los antecedentes y activación de protocolo. Si la denuncia es realizada por el/la apoderado/a, se registrará la denuncia y posteriormente se le citará nuevamente para comentarle los pasos a seguir.		
ETAPA 2: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES E INVESTIGACIÓN. • La Coordinadora de convivencia y/o Equipo de convivencia escolar, debe recopilar los antecedentes para investigar los hechos. De ser necesario, se podrá solicitar al Director/a una prórroga de 5 días hábiles de plazo para la investigación. Si fuese así, se debe comunicar a todas las personas involucradas. • La coordinadora de convivencia y/o Equipo de convivencia debe entrevistar a los/las estudiantes involucrados/as en los hechos y a los/las posibles testigos que sean miembros de la comunidad educativa, por separado, previo aviso de sus apoderados/as, resguardando siempre el bien superior de los/las NNA y considerando la edad y etapa madurativa de ellos/as. • En el caso que un apoderado se niegue a que su hijo pase por procesos de entrevistas, debe dejarlo estipulado por escrito en acta de entrevista, continuando con el proceso de recopilación de antecedentes. • De ser necesario, se puede solicitar el apoyo de la Dupla Psicosocial para contención emocional de los/as estudiantes involucrados/as y sus apoderados/as. • El equipo de convivencia y/o profesor jefe, deberán realizar observación de las interacciones de los/las estudiantes involucrados/as en distintos contextos	Coordinadora de convivencia y/o Equipo de Convivencia Escolar	10 días hábiles (5 días de prórroga)

educativos (sala de clases, recreos, hora de almuerzo, etc). • La coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia, debe dejar registro en acta de todos los antecedentes recopilados en una carpeta, a nombre de los/las estudiantes.		
ETAPA 3: CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN. - La coordinadora de convivencia, debe realizar un informe de cierre que contenga los antecedentes, acciones realizadas y sugerencias para la toma de decisiones, además deberá contemplar las medidas que indique el RICE, y se entregará las conclusiones de la investigación a el/la Director/a. - La coordinadora de convivencia y/o Director/a deberá notificar a los/las apoderados/as y estudiantes involucrados/as mediante una entrevista presencial o virtual, por correo electrónico o carta certificada, sobre el cierre de la recopilación de antecedentes y de la primera resolución que contendrá las medidas y acciones que el colegio aplicará. Se deberá dejar registro de dicha notificación en un acta. Si las medidas fueron implementadas en cuanto sucedieron los hechos, no se pueden volver a aplicar. - Si es un hecho reiterado, se debe derivar a la Dupla Psicosocial del establecimiento, con la finalidad de evaluar posible caso de acoso escolar y/o necesidad de derivación a redes externas Si es un hecho reiterado, se debe derivar a la Dupla Psicosocial del establecimiento, con la finalidad de evaluar posible caso de acoso escolar y/o necesidad de derivación a redes externas (Oficinas Locales de Niñez (OLN) y/o Centros de salud mental, etc.).	Coordinadora de Convivencia y/o Director/a	5 días hábiles

ETAPA 4: APELACIÓN. - Si no están de acuerdo con la resolución entregada, todos los involucrados en los hechos tienen la facultad y el derecho de presentar una carta de apelación firmada. Esta apelación debe estar dirigida a el/la Director/a del establecimiento, y puede ser recepcionada en forma presencial en el colegio o por correo electrónico. - El/La Director/a tiene un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta a la carta de apelación.	Director/a	5 días hábiles para apelar 5 días hábiles para respuesta.

MALTRATO O VIOLENCIA DE UN FUNCIONARIO O ADULTO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA HACIA UN ESTUDIANTE:

ETAPA 1: TOMA DE CONOCIMIENTO Y DENUNCIA

- Al recepcionar o tomar conocimiento de los hechos, se debe notificar de inmediato a el/la Director/a, quien definirá la activación de protocolo por parte del Coordinadora de convivencia.
- El/La Director/a dará aviso a la Dirección de Educación sobre los hechos en un plazo de 24 hrs.
- La coordinadora de convivencia debe tomar registro por escrito en acta de la denuncia de los hechos ocurridos, y de ser necesario, se debe evaluar la adopción de medidas urgentes, establecidas en el RICE o Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.
- Si los hechos son constitutivos de delito, el Director/a tiene la estricta obligación legal de interponer la denuncia ante el Ministerio Público, PDI o carabineros, dentro de un plazo perentorio de 24 horas (Art. 175 Código Procesal Penal), a través de un oficio, carta, correo electrónico u otro medio.
- Si el estudiante resulta con lesiones, se derivará a inspección para activar el Protocolo de Accidente Escolar, y gestionar el traslado al centro de salud más cercano para constatación de lesiones.
- La Coordinadora de convivencia informará a los apoderados de los/las estudiantes involucrados/as, notificándoles por entrevista personal o virtual y/o correo electrónico, respecto de los antecedentes y de los pasos a seguir. Si la denuncia es realizada por el/la apoderado/a se registrará la denuncia y se citará nuevamente para comentarle los pasos a seguir.
- La Coordinadora de convivencia y/o Director/a informará al funcionario/a o adulto denunciado/a mediante

Director/a y/o
Coordinadora
de Convivencia

24
horas

entrevista personal y/o correo electrónico sobre los hechos denunciados en su contra. - Si el denunciado es un funcionario, se procederá a suspender de sus funciones y/o reubicarlo/a en labores que eviten el trato directo con estudiantes, mientras dure la investigación, resguardando su identidad durante todo el proceso. Además, se tomarán medidas para evitar de manera efectiva todo tipo de contacto entre el denunciado y el estudiante mientras dure la investigación y se establezcan responsabilidades.		
ETAPA 2: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES E INVESTIGACIÓN • La Coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia, debe recopilar los antecedentes necesarios para investigar los hechos. De ser necesario, se podrá solicitar al Director/a una prórroga de 5 días hábiles de plazo para la investigación, y si fuese así, se debe comunicar a todas las personas involucradas. • La coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia debe entrevistar a todas las personas involucradas en los hechos y a los/las posibles testigos que sean miembros de la comunidad educativa, por separado, resguardando siempre el bien superior de los NNA, considerando su edad y etapa madurativa. • Se sugiere que las entrevistas con los y las estudiantes se puedan realizar en compañía del apoderado/a. En el caso que un/a apoderado/a se niegue a que su pupilo/a sea entrevistado/a debe dejarlo por escrito en un acta de entrevista. • De ser necesario, se puede solicitar el apoyo de la Dupla Psicosocial para contención emocional del estudiante. • La coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia debe dejar registro en acta de	Director/a, Coordinadora de Convivencia Escolar y/o Equipo de convivencia.	10 días hábiles (5 días de prórroga)

todos los antecedentes recopilados, y guardar en una carpeta a nombre de los/las estudiantes y funcionarios/as involucrados/as.		
ETAPA 3: CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN a) La Coordinadora de Convivencia deberá realizar un informe de cierre, que contenga los antecedentes, acciones realizadas, sugerencias para la toma de decisiones y plan de acción. b) En caso de que el denunciado sea un funcionario, se deberá contemplar las medidas según se indique en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la CMDS Ñuñoa. c) En caso de que el denunciado sea un apoderado se debe contemplar las medidas según se indique en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar. d) La coordinadora y/o Director/a deberá notificar a todos/as los y las involucrados/as sobre el cierre de la investigación, en entrevista presencial o virtual, por correo electrónico o carta certificada, con las medidas que se aplicarán. Se deberá dejar registro en un acta de dicha notificación. Si las medidas disciplinarias fueron implementadas en cuanto sucedieron los hechos, no se pueden volver a aplicar. e) En el caso de que el/la denunciado/a sea un funcionario/a, el/la Director/a deberá enviar los antecedentes a la Dirección de Educación Municipal, para evaluar las medidas desde el área jurídica de la CMDS.	Coordinadora de Convivencia Educativa.	5 días hábiles
ETAPA 4: APELACIÓN. A) Si no están conformes con la resolución entregada, todos/as los/las involucrados/as en los hechos tienen la facultad y el derecho de presentar una carta de apelación firmada, dirigida a el/la Director/a del establecimiento, y	Director/a	5 días hábiles 5 días hábiles respuesta

puede ser recepcionada en forma presencial en el colegio o por correo electrónico. B) El/La Director/a tiene un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta a la carta de apelación.		
MALTRATO O VIOLENCIA DE UN ESTUDIANTE HACIA UN FUNCIONARIO O UN ADULTO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:		
ETAPA 1: TOMA DE CONOCIMIENTO Y DENUNCIA - Al recepcionar o tomar conocimiento de los hechos, se debe notificar de inmediato a el/la Director/a, quien definirá la activación de protocolo por parte del/la Coordinadora de convivencia. - El/La Director/a dará aviso a la Dirección de Educación sobre los hechos en un plazo de 24 hrs. - La coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia, tomará registro por escrito en acta de la denuncia de los hechos ocurridos y de ser necesario, se debe evaluar la adopción de medidas urgentes, establecidas en el RICE - Si los hechos denunciados revisten caracteres de delito, la Dirección tiene la obligación ineludible de denunciar formalmente ante la Fiscalía, carabineros, PDI a través de una carta, oficio, correo electrónico u otro medio, dentro de las 24 horas siguientes (Art. 175 Código Procesal Penal), aplicando este deber de forma transversal y sin distinción de la edad del estudiante denunciado. Si el estudiante es menor de 14 años, se tramitará simultáneamente la correspondiente derivación técnica a la Oficina Local de Niñez (OLN) por su condición de inimputabilidad legal. - Si los hechos denunciados son constitutivos de delitos, en	Director/a, Coordinadora de Convivencia y/o Equipo de Convivencia Escolar.	24 horas.

caso de ser un/a funcionario/a el/la Director/a deberá acompañarle a realizar la denuncia. - Si el/la estudiante resulta con lesiones se derivará a enfermería/inspectoría para activar el Protocolo de Accidente Escolar. - Si un funcionario/a resulta con lesiones, se gestionará el traslado a la ACHS para ser atendido/a y constatar lesiones. - Si otro adulto de la comunidad educativa (padre, madre y/o apoderado/a) resulta con lesiones, se deberá gestionar el traslado al centro de salud más cercano, para ser atendido/a y constatar lesiones. - La coordinadora de convivencia informará a los estudiantes, apoderados/as y funcionarios/as involucrados/as, notificándoles por entrevista personal, virtual y/o correo electrónico, respecto de los antecedentes y pasos a seguir.		
ETAPA 2: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES E INVESTIGACIÓN • La coordinadora de Convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia, debe recopilar los antecedentes necesarios para investigar los hechos. De ser necesario se podrá solicitar a el/la Director/a una prórroga de 5 días hábiles de plazo para la investigación, si fuese así se debe comunicar a todas las personas involucradas. • El/La Coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia, debe entrevistar a todas las personas involucradas en los hechos y a los/las posibles testigos que sean miembros de la comunidad educativa, por separado, resguardando siempre el bien superior de los NNA, considerando la edad y la etapa madurativa. • Se sugiere que las entrevistas con los estudiantes se puedan realizar en compañía del apoderado. En el caso	Director(a), Coordinadora de Convivencia Escolar y/o Equipo de convivencia.	10 días hábiles (5 días de prórroga)

que un/a apoderado/a se niegue a que su pupilo/a sea entrevistado/a debe dejarlo por escrito en un acta de entrevista. • De ser necesario, se puede solicitar el apoyo de la Dupla Psicosocial para contención emocional de los/las involucrados/as. • El coordinador de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia debe dejar registro en actas o formularios de todos los antecedentes recopilados en una carpeta a nombre de los/las estudiantes involucrados/as		
ETAPA 3: CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN ○ El/La Coordinadora de convivencia escolar deberá realizar un informe de cierre que contenga los antecedentes, acciones realizadas y sugerencias para la toma de decisión, además deberá contemplar las medidas formativas y disciplinarias de ser necesarias, según el RICE y sugerir un plan de acción con las personas involucradas. ○ El/La Director/a y/o Coordinadora de convivencia deberá notificar a los/las apoderados/as y estudiantes involucrados/as mediante una entrevista presencial o virtual, por correo electrónico o carta certificada, sobre el cierre de la recopilación de antecedentes y de la primera resolución que contendrá las medidas y acciones que el colegio.	Director/a y/o Coordinadora de Convivencia Educativa.	5 días hábiles
ETAPA 4: APELACIÓN. 1. Si no están conformes con la resolución entregada, todos/as los/las involucrados/as en los hechos tienen la facultad y el derecho de presentar una carta de apelación firmada, dirigida a el/la Director/a del establecimiento, y puede ser recepcionada en forma presencial en el colegio o	Director/a	5 días hábiles 5 días hábiles respuesta.

por correo electrónico. 2. El/La Director/a tiene un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta a la carta de apelación.		

MALTRATO O VIOLENCIA ENTRE PERSONAS ADULTAS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

ETAPA 1: TOMA DE CONOCIMIENTO Y DENUNCIA *Si el Director/a está involucrado/a en los hechos, se debe escalar la denuncia a la Dirección de Educación, de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Ñuñoa. • Al recepcionar o tomar conocimiento de los hechos, se debe notificar de inmediato a el/la Director/a, quien definirá la activación de protocolo por parte del/la Coordinadora de convivencia. • El/La Director/a dará aviso a la Dirección de Educación sobre los hechos en un plazo de 24 hrs. • El/la Director/a o Coordinadora de convivencia, tomará registro por escrito en acta de la denuncia de los hechos ocurridos y de ser necesario se deberán evaluar la adopción de medidas urgentes, previamente establecidas en el RICE. • Si los hechos denunciados son constitutivos de delitos, cada adulto involucrado deberá realizar la denuncia correspondiente en los organismos competentes (Fiscalía, PDI o Carabineros), en un plazo de 24 hrs. mediante oficio, carta, correo electrónico u otro medio. En el caso de que el afectado sea un funcionario del establecimiento en el ejercicio de sus funciones, la Dirección asumirá la obligación legal de acompañarle y asegurar la realización de dicha denuncia, resguardando la seguridad jurídica institucional. • Si un funcionario/a resulta con lesiones, se gestionará el traslado a la ACHS para ser atendido/a y constatar lesiones. • Si otro adulto de la comunidad educativa (padre, madre y/o apoderado) resulta con lesiones, se deberá gestionar el traslado al centro de salud más cercano, para ser	Director/a y/o coordinadora de convivencia.	24 horas
--	--	-----------------

atendido/a y constatar lesiones. La coordinadora de convivencia y/o Director/a notificará a todos/as los y las involucrados/as, por entrevista personal, virtual y/o correo electrónico, respecto de la activación de protocolo		
ETAPA 2: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES E INVESTIGACIÓN - La Coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia debe recopilar los antecedentes necesarios para investigar los hechos. De ser necesario, se podrá solicitar a el/la Director/a una prórroga de 5 días hábiles de plazo para la investigación. Si fuese así se debe comunicar a todas las personas involucradas. - El/La Coordinadora de convivencia debe entrevistar a todas las personas involucradas en los hechos, por separado, y a los/las posibles testigos que sean miembros de la comunidad educativa. - De ser necesario se puede solicitar el apoyo de la Dupla Psicosocial para contención emocional a los/as involucrados/as. - El equipo de convivencia deberá realizar observación de las interacciones de los/las involucrados en los distintos contextos educativos en el caso de ser funcionarios del establecimiento. - El Coordinadora de convivencia y/u otro miembro del equipo de convivencia debe dejar registro en actas o formularios de todos los antecedentes recopilados en una carpeta a nombre de las personas involucradas.	Director/a y/o coordinadora de Convivencia	10 días hábiles (5 días de prórroga)
ETAPA 3: CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN. La Coordinadora de Convivencia deberá realizar un informe de cierre que contenga los antecedentes, acciones realizadas y sugerencias para la toma de decisión, además deberá	Director/a, Coordinadora de convivencia y/o Dirección	5 días hábiles

contemplar las medidas necesarias según el RICE y/o el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la CMDS Ñuñoa, sugiriendo un plan de acción con las personas involucradas. El/La Director/a y/o Coordinadora de convivencia, deberá notificar a todos/as los y las involucrados/as sobre el cierre de la investigación con las medidas a aplicar, mediante entrevista presencial o virtual, por correo electrónico o carta certificada. Se deberá dejar registro en un acta de dicha notificación. El/la Director/a deberá enviar un informe a la Dirección de Educación Municipal de Ñuñoa entregando los antecedentes que dispone, los cuales serán revisados por el equipo de convivencia comunal y/o área jurídica de la CMDS para definir las medidas a realizar (mediación, sumario administrativo, etc.).	de Educación CMDS Ñuñoa	
ETAPA 4: APELACIÓN - Si no están conformes con la resolución entregada, todos/as los/las involucrados/as en los hechos tienen la facultad y el derecho de presentar una carta de apelación firmada, dirigida a el/la Director/a del establecimiento, pudiendo ser recepcionada en forma presencial en el colegio o por correo electrónico. - En el caso de que el/la Director/a esté involucrado/a en el proceso de investigación, deberá enviar la carta de apelación a la Dirección de Educación CMDS Ñuñoa. - El/La Director/a tiene un plazo de 5 días hábiles para dar respuesta a la carta de apelación.	Director/a y/o Dirección de Educación CMDS Ñuñoa	5 días hábiles 5 días hábiles para respon- sa.
V. MEDIDAS FORMATIVAS, PEDAGÓGICAS Y/O DE APOYO PSICOSOCIAL		
El Equipo de Convivencia Educativa deberá elaborar un plan de acción con el fin de resguardar la integridad del o los involucrados. Para estos efectos, se realizará un trabajo coordinado entre Dirección, U.T.P., Convivencia Educativa y Dupla Psicosocial del establecimiento. En él se puede incluir:		

- Apoyos psicosociales a los estudiantes involucrados y sus familias, resguardando que no exista sobre intervención.
- En el ámbito pedagógico, se deberá flexibilizar las evaluaciones y material pedagógico si así se requiere.
- De ser necesario derivar a una red externa de salud mental y coordinar reuniones para generar estrategias en conjunto.
- Medidas para resguardar la privacidad y confidencialidad de todo/as lo/as involucrados/as en el proceso.
- Intervención o talleres grupales al curso y/o nivel de los estudiantes involucrados/as, procurando no estigmatizar.
- Otras medidas cautelares según el contexto, que resguarden la integridad física, psíquica y emocional de todos/as los y las involucrados/as.
- Seguimiento del caso por parte del Equipo de Convivencia de forma quincenal para visualizar el progreso de estudiantes y/o adultos involucrados.
- Seguimiento del profesor jefe para monitorear los estados de avance de estudiantes involucrados.
- Los padres, madres y/o apoderados de estudiantes involucrados, deberán informar de forma inmediata cualquier situación relacionada con el caso, comunicándose con el profesor jefe y/o coordinadora de convivencia educativa.
- Como medidas excepcionales se podrá reducir la jornada escolar, separar de las actividades pedagógicas o sólo asistir a rendir pruebas en los casos de que exista un riesgo real para la integridad física y/o psicológica de alguno de los y las estudiantes involucrados.
- Colaboración y coordinación con redes externas que atiendan el caso durante todo el proceso, para recoger sugerencias y conocer los estados de avance de los y las estudiantes involucrados.
- En el caso de ser un funcionario y la investigación acredite que no hubo presencia de maltrato, acoso o violencia escolar se deberá acompañar el proceso de integración o re establecimiento de sus funciones, según corresponda.
- Las medidas disciplinarias que se adopten están determinadas en el RICE y/o Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

**Estas medidas se adoptarán teniendo en consideración la edad y el grado de madurez,*

así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparecen involucrados. Asimismo, en la aplicación de estas medidas deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.

VI. MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIDAS A LOS AFECTADOS O INVOLUCRADOS

Todos los funcionarios que intervengan en este protocolo, estarán obligados a resguardar los derechos, confidencialidad y privacidad de los involucrados en todo momento, dado que tanto estudiantes como adultos/as involucrados/as tienen derecho a que se presuma su inocencia durante todo el proceso.

1. SI EL MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR ES ENTRE ESTUDIANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

- Dependiendo de la gravedad de los hechos y enmarcado en su proporcionalidad se tomarán medidas para separar a los y las estudiantes involucrados, con el fin de proteger su integridad: cambio de curso, piso, horarios de actividades extracurriculares diferidas, según corresponda, teniendo siempre en consideración la edad de los estudiantes y su etapa madurativa.
- El profesor jefe, profesores de asignatura e inspectores de ciclo estarán al tanto del procedimiento para tomar los resguardos necesarios de los estudiantes.
- De ser necesario, se podrá solicitar un informe de atención y tratamiento de un especialista de salud mental de los afectados para realizar seguimiento.
- Ciertas agresiones o hechos de violencia pueden facultar al establecimiento para aplicar la medida de expulsión o cancelación de la matrícula... Estas medidas solo podrán adoptarse cuando los hechos afecten gravemente la seguridad de los miembros de la comunidad educativa y se haya garantizado el derecho a la educación mediante la correspondiente reubicación instruida por el Ministerio de Educación, previo cumplimiento del debido proceso establecido en el RICE.

2. SI EL MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR ES ENTRE UN ESTUDIANTE Y UN FUNCIONARIO O ADULTO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

5. En el caso de ser un estudiante el afectado por parte de algún funcionario, se informará a Dirección y al sostenedor para tomar las medidas de resguardo correspondientes (suspender de sus funciones directas con el o los estudiantes

afectados, podrá ser traslado a labores fuera de aula sin contacto con estudiantes, sumario administrativo y/o derivación a una red externa de apoyo, entre otras).

6. En el caso de estar involucrado el Director se deberá dar aviso de inmediato al sostenedor.
7. Si los hechos son constitutivos de delito y el presunto agresor es un adulto (padre, madre y/o apoderado), se solicitará de forma inmediata la intervención y dictación de medidas cautelares ante el Tribunal de Familia o Tribunal de Garantía competente, mediante la respectiva denuncia realizada de manera presencial en carta, oficio, correo electrónico u otro medio.
8. En caso de acreditarse los hechos y acorde a la gravedad se podrá solicitar el cambio formal de apoderado (según lo expuesto en el RICE).
9. Dependiendo de la gravedad de los hechos, que determina el RICE, en el caso de ser un adulto, padre, madre y/o apoderado/a mientras dure el proceso de investigación se prohibirá el ingreso al establecimiento educacional, prohibición de acercamiento al estudiante afectado y de participación de actividades del establecimiento que tengan lugar dentro y fuera del establecimiento dónde participe él o los estudiantes afectados.
10. En el caso de que el denunciado sea un adulto, padre, madre y/o apoderado, se podrá solicitar la firma de una carta de compromiso, dónde se compromete por escrito a modificar sus actitudes y a no volver a repetirlas. Se incentivará la implementación de medidas reparatorias como las disculpas, públicas o privadas.
11. De ser estrictamente necesario, el establecimiento podrá elaborar un comunicado de carácter puramente informativo. En cumplimiento con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, queda estrictamente prohibida la mención de nombres, cursos, o cualquier antecedente fáctico que permita identificar de manera directa o indirecta a los niños, niñas o adolescentes (NNA) involucrados, resguardando el principio de confidencialidad.

3. SI EL MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR ES ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

10. Si los hechos son constitutivos de delito, se procederá a realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad penal.
11. En caso de ser un apoderado, perderá su calidad de tal, como medida de resguardo,

previa denuncia a la fiscalía, según RICE.

12. En el caso de estar involucrado el Director se deberá dar aviso de inmediato al sostenedor.
13. Dependiendo de la gravedad de los hechos, en el caso de ser un adulto, padre, madre y/o apoderado mientras dure el proceso de investigación se prohibirá el ingreso al establecimiento educacional, prohibición de acercamiento al otro adulto de la comunidad educativa afectado y de participación en actividades extraprogramáticas que tengan lugar dentro y fuera del establecimiento dónde participe la persona afectada.
14. En el caso de ser un adulto, padre, madre y/o apoderado/a, se podrá solicitar la firma de una carta de compromiso dónde se compromete por escrito a modificar sus actitudes y que no se volverán a repetir
15. El proceso de investigación debe ser de carácter reservado y confidencial.
16. En el caso de ser un conflicto entre funcionarios se debe revisar el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la CMDS Ñuñoa.
17. De ser necesario, el establecimiento puede elaborar un comunicado general, el cual se someterá rigurosamente a las normas de confidencialidad de la Ley N° 19.628, omitiendo nombres, cargos o cualquier referencia fáctica directa o indirecta.