 <p><i>Los sueños inspiran nuestras metas</i></p>	<p>Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, Acoso escolar y ciberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023</p>		<p>Código:</p>	<p>Referencia</p>
	<p>Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023</p>	<p>Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023</p>	<p>Revisión 02</p>	<p>Pág. 1 de 27</p>

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR, CIBERBULLYING O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO LOS ROBLES.

Año 2023





	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 2 de 27

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
DEFINICIONES PARA EL PRESENTE PROTOCOLO	3
1.1.- Bullying.....	4
CARACTERÍSTICAS.	5
1.3.- El ciberacoso o cyberbullying.....	6
MARCO LEGAL DE LOS FUNCIONARIOS:.....	7
II.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN.	8
III.- PROCEDIMIENTO GENERAL CONFLICTO ENTRE ALUMNOS.....	10
FASE 1: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.	10
SI LA SITUACIÓN OCURRE FUERA DE LA SALA:.....	11
FASE 2: ANÁLISIS Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS.....	13
FASE 3: SEGUIMIENTO.	14
C. RESPECTO DEL GRUPO CURSO O INVOLUCRADOS CUANDO SON VARIAS PERSONAS.	15
FASE 4. ELABORACIÓN DE INFORME FINAL.	16
IV.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA CASOS ESPECIALES.	16
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O MALTRATO DE UN ADULTO A UN ALUMNO Y PROCEDIMIENTO DE INFORMAR AL MINISTERIO PÚBLICO.....	16
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O MALTRATO DE UN ALUMNO A UN ADULTO.	18
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O MALTRATO DE UN APODERADO A UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO.	20
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O MALTRATO DE UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO A UN APODERADO.	21
PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE OCURRIR AGRESIÓN O MALTRATO ENTRE FUNCIONARIOS DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO.....	23
En virtud de la entrevista, la directora resolverá:	23
PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE OCURRIR AGRESIÓN O MALTRATO ENTRE APODERADOS.....	25

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y ciberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 3 de 27

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento de actuación frente situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa violencia del Colegio Los Robles orienta los pasos a seguir y responsables de implementar las acciones necesarias para actuar frente a este tipo de situaciones de una manera rápida, efectiva que afecte nuestra Comunidad Escolar.

En cumplimiento de la Ley contra la violencia escolar que busca atender tales situaciones en los establecimientos educacionales, el presente protocolo contempla definiciones que expone las diferentes acciones que deberán ser entendidas de igual forma por todos los miembros de la comunidad educativa, promoviendo su responsabilidad en promover la Buena Convivencia Escolar dentro y fuera del aula, prevenir situaciones de maltrato y/o bullying y tomar medidas ante situaciones de violencia efectivamente identificadas y/o denunciadas.

Para el presente protocolo, se contempla un glosario, sustento teórico y un procedimiento desde el cual se plantean las diferentes acciones para afrontar este tipo de episodios en caso de ocurrir, los cuales deberán ser entendidas de igual forma por todos los miembros de la comunidad educativa y de los cuales según los hechos acaecidos, deberán citarse como marco de referencia para entender las diferentes causales de investigación y sanción.

Finalmente, el protocolo ha sido elaborado en consulta con documentos sobre la materia tales como el artículo “Bullying en Chile II: consecuencias y estrategias de prevención” de los autores M^a Pilar Pérez Carmona. Residente de Medicina Familiar PUC y Dra. Javiera Martínez G. Docente Medicina Familiar UC; Edición Especial, Estrategia para prevenir o detener el bullying y el ciberbullying.

Disponible en Educarchile, <http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=194860&es=205358>; Guía Legal sobre Violencia Escolar de la Biblioteca del Congreso Nacional disponible en <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/violencia-escolar>; Entre otros documentos.


DEFINICIONES PARA EL PRESENTE PROTOCOLO

1.- Maltrato Escolar.

Concepto. Se entenderá como maltrato escolar cualquier acción intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de redes sociales o internet en general, dentro del colegio y en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa.

Descripción de conductas de maltrato escolar para el protocolo. Se entenderá como acciones de maltrato escolar, las siguientes:

Discriminar a un integrante de la Comunidad Educativa, ya sea por su condición social, situación

	<p>Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023</p>		<p>Código:</p>	<p>Referencia</p>
	<p>Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023</p>	<p>Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023</p>	<p>Revisión 02</p>	<p>Pág. 4 de 27</p>

económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.

Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la Comunidad Educativa a través de chats, redes sociales como whatsapp, Instagram, snapchat, tik tok, Facebook, u otras, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico;

Portar todo tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se haya hecho uso de ellos;

Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un alumno o de cualquier otro miembro de la Comunidad Educativa;

Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar;

Portar, vender, comprar, distribuir o consumir bebidas alcohólicas, drogas o sustancias ilícitas, o encontrarse bajo sus efectos, ya sea al interior del establecimiento educacional o en actividades organizadas, coordinadas, patrocinadas o supervisadas por éste.

Agredir verbal o psicológicamente a cualquier miembro de la Comunidad Educativa;

Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la Comunidad Educativa (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.);

Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a cualquier miembro de la Comunidad Educativa;

Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivos de delito.

Sujetos intervinientes. Todos los integrantes de la comunidad educativa pueden sufrir algún tipo de maltrato; alumnos, padres, madres y apoderados, equipos directivos, docentes, asistentes de la educación y sostenedores.


Agravante especial. Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, realizada por cualquier medio en contra de un alumno por parte de la directora u otro profesional de la educación, como así también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un alumno.

1.1.- Bullying.

Concepto.

Constituye una forma de maltrato escolar que se regula por la ley 20.536 sobre Violencia Escolar existe desde el año 2011 y sanciona el bullying que se realice dentro y fuera del establecimiento escolar, sea que fuere por una persona o en forma colectiva.


Al respecto, empleamos el término bullying en el colegio para connotar un comportamiento

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lester Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 5 de 27

agresivo o el acto intencional de hacer daño a algún/a otro/a, que se lleva a cabo de forma constante durante un período de tiempo y en el cual existe una relación interpersonal caracterizada por una asimetría de poder.

CARACTERÍSTICAS.

1. Para que un acto de agresión sea una expresión de bullying -se tendrá presente por este protocolo- debe reunir las siguientes características:
2. Que la agresión se sostenga en el tiempo.
3. Que entre los involucrados (víctima/agresor) haya una diferencia de poder.
4. Un acto eventual y único, por muy grave que sea, no es bullying. Tampoco lo es una pelea entre compañeros de igual fuerza y poder o una escaramuza entre pandillas o grupos.
5. Formas de manifestación.
6. El hostigamiento tiene que ser permanente en el tiempo y como tal puede utilizar diversos soportes para ejercerse, los cuales, en la mayoría de los casos, suelen entremezclarse:
7. Soporte físico (golpes, empujones, robos);
8. Soporte verbal (insultos, amenazas);
9. Soporte relacional o indirecto (exclusión social, rumores) y,
10. Ninguno de estos actos de forma individual y exclusiva puede considerarse bullying, a no ser que uno o más de ellos se presenten consistentemente en el tiempo.
11. Las consecuencias en la víctima del bullying pueden ser tanto físicas como psicológicas y en muchos casos, pueden ser permanentes en el tiempo.
12. Algunas investigaciones refieren desde daño físico como moretones, pérdidas en el patrimonio personal de los alumnos, hasta severas consecuencias en la salud mental a futuro, como depresiones severas, trastornos de ansiedad y/o estrés post traumático, e incluso el suicidio.
13. Descripción de conductas de bullying para el protocolo. Se considerarán conductas constitutivas de bullying dentro del establecimiento y contrarias a la sana convivencia, -entre otras- las siguientes:
14. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un alumno u otro miembro de la comunidad educativa de forma sistemática. (Ejemplo utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características, etc.).
15. Discriminar a un integrante de la comunidad educativa, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad intelectual, discapacidad física o cualquier otra circunstancia.
16. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un alumno o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de whatsapp, tik tok, Instagram, snapchat, blogs, mensajes de textos, correo electrónico, foros, servidores que almacenan videos o fotografías personales, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico durante la jornada

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 6 de 27

escolar, dentro o fuera del aula.

Nota 1: Se reitera la prohibición del uso del celular conforme a reglamento interno del colegio.


Nota 2: El Colegio Los Robles, no utiliza ni promueve en ninguna forma redes sociales para fines comunicacionales institucionales, y tampoco como medio de comunicación con ningún miembro de la Comunidad Escolar, ya sean estudiantes, apoderados, profesores, asistentes de la educación, auxiliares, etc. El Colegio Los Robles NO tiene cuenta en ninguna red social y NO tiene ningún “Community Manager” contratado.

1.3.- El ciberacoso o cyberbullying.

Concepto. Constituye otra modalidad de maltrato escolar que puede definirse como la intimidación psicológica u hostigamiento que se produce entre pares, frecuentemente dentro del ámbito escolar, pero no exclusivamente, sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medios, las tecnologías de la información y la comunicación.

El ciber-acoso escolar o el “E-Bullying” no es más que el acoso cibernético entre pares. Es la utilización de herramientas de las nuevas tecnologías para el maltrato, agresión y atemorización de pares. En estos casos, quienes ejercen conductas violentas contra los niños son otros niños o personas menores de edad. Aquí radica la importancia de ubicar al niño y a la niña no sólo en un rol pasivo o vulnerable donde los adultos pueden violentar sus derechos, sino que ellos mismos también pueden ser sus propios agresores, abusadores.

1. El maltrato entre compañeros puede aparecer de formas muy diversas, peleas o agresiones físicas, con intimidaciones de diferente índole que dejan al agredido sin respuesta o ser intimidaciones en forma verbal, psicológicas o aislamiento social.
2. Modalidades. El cyberbullying puede tomar diferentes formas, tales como;
3. Flaming, que hace referencia a peleas en línea utilizando lenguaje grosero;
4. Acoso, entendido como enviar constantemente mensajes insultantes;
5. Ciberacoso, acoso repetido e intenso que incluye denigración y que causa profundo temor en la víctima;
6. Denigración, que es esparcir rumores por la red, enviar o publicar rumores que pueden dañar la reputación de una persona;
7. Suplantación de identidad, que incluye enviar o publicar material que pondría a la persona real en problemas;
8. Engaño, como hacerse pasar por otra persona; y
9. Exclusión, que sería no ser considerado en grupos conformados en redes o, por ejemplo, que los comentarios realizados sean ignorados (Cantone et al., 2015).
10. El entorno virtual facilita la intimidación e intensifica la experiencia de abuso desde la perspectiva

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 7 de 27

de la víctima. Al mismo tiempo, un celular o Internet ofrecen un sentido de distancia de la víctima en la cual ésta puede sentir que no tiene dónde refugiarse: un mensaje de texto, por ejemplo, puede llegarle estando en cualquier lugar o puede que sufra pensando que su humillación puede ser presenciada por un gran público en el ciberespacio.

- a.- Debe existir un hostigador y un hostigado. El bullying y el ciber-bullying es contra una persona concreta y no contra un grupo.
- b.- Generalmente es un grupo el que ejerce el hostigamiento, dirigido por un líder quien idea las acciones, aunque no siempre sea él el que las ejecuta.
- c.- Tiene que haber desbalance de poder o de fuerza
- d.- El hostigamiento tiene que ser repetido y sostenido en el tiempo.


La conducta de hostigamiento entre pares en el ámbito escolar suele ser difícil de detectar, tanto sean casos de bullying como de ciber-bullying, por lo cual es fundamental que tanto padres como educadores estén atentos frente a determinados cambios que pudieran ocurrir en el comportamiento de los niños, niñas y adolescentes, tanto en el colegio como en el hogar.

Síntomas. Detección. Algunos de los síntomas o elementos por el que podemos detectar esta forma de maltrato es:

- a) No quiera asistir a clase; descenso del rendimiento académico
- b) Comportarse con irritabilidad o nerviosismo.
- c) Mostrar cambios súbitos de carácter.
- d) No tenga ganas de ver a sus amigos, ni de salir de su casa.
- e) Falta de integración con pares.
- f) Presenta síntomas de tristeza y depresión

MARCO LEGAL DE LOS FUNCIONARIOS:

Se deberá denunciar los delitos cometidos por mayores de 14 años y menores de 18, puesto que poseen responsabilidad penal adolescente ley 20.084. Cuando se detecte una vulneración de derechos de alta complejidad y en virtud de lo establecido en el Código Procesal Penal, "Artículo 177, del incumplimiento de la obligación de denunciar por parte de funcionarios público, directores de establecimientos educacionales públicos o privados, profesores, profesionales de la salud a denunciar los hechos en un periodo de 24 horas de ocurridos estos, arriesgándose a multa de 1 a 4 UTM, salvo que realice algún acto que implique el ocultamiento del hecho, caso en el cual incluso podría ser sancionado como encubridor» (art. 175 CPP). Estas denuncias deben realizarse ante Carabineros, Tribunales de Familia, Fiscalía o Policía de Investigaciones.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 8 de 27


II.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN.

Las acciones preventivas generales del colegio son:

- Contexto Familiar. –
- Observar el uso de los medios de comunicación y uso de las redes sociales como whatsapp, instagram, snapchat, tik tok, Facebook de los hijos. Reforzar en los diálogos con las familias la importancia de las instancias de vida familiar, valores del colegio, las actividades de fines de semana y vacaciones (ritos familiares).
- Asistir a talleres de conversación parental que ayuden a la reflexión; Promover actitudes y estilos positivos a través de la comunicación (directamente relacionado con el punto anterior) y cómo generar modelos positivos para los más se considera:
- Asistir a las Reuniones de Padres donde se vincularán los temas formativos que se trabajan transversalmente en diversas asignaturas, como así también en Orientación, en talleres y/o conversatorios con los alumnos, para generar sinergia en el hogar.
- No culpabilizar sino responsabilizar, hacer comprender a los niños que lo realizado es una acción negativa, que hiera los sentimientos de los demás por lo cual se pide un refuerzo de las conductas positivas.

2.- No permitir que su hija(o) participe de grupos excluyentes.


- Se espera que en las dinámicas de las Familias no se promueva descalificar ni hablar mal de personas del curso o del colegio sobre todo delante de los hijos; Recordar que los adultos son modelos de los niños por lo cual todo lo que un adulto diga o haga, será imitado por los pequeños (aprendizaje social e imitación)
- Las familias son responsables respecto de no permitir el maltrato entre hermanos, frente a cualquier situación de juegos bruscos o sobrenombres. Se debe resaltar la importancia del buen trato y a buscar soluciones a estos conflictos (aprender desde el hogar).
- Informarse claramente del Reglamento de Convivencia del Colegio y este protocolo, apoyar las medidas de buena convivencia dentro y fuera del aula.
- Controlar, guiar y acompañar, el acceso y uso de juegos electrónicos que incitan a la violencia por parte de los hijos.
- Propiciar un clima de respeto entre las familias involucradas aceptando las medidas definidas por el colegio.
- No realizar denuncias sin antes reunir los antecedentes de las situaciones que les preocupa. Seguir los canales de comunicación interna conforme a este protocolo.
- Frente a discrepancias con un integrante de la Comunidad Educativa u otro alumno,

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 9 de 27

informar oportunamente a Convivencia Escolar.

Contexto Docentes. – Estos han de considerar:

1. Entregar los elementos de discernimiento de la sana convivencia escolar generando espacios de diálogo con los alumnos y, registrar los principales acuerdos alcanzados con ellos en el Libro de Clases.
2. Fortalecer las instancias de comunicación familiar a través de las entrevistas individuales con los apoderados, talleres formativos y/o reuniones de apoderado. Dejar registro de los acuerdos generales de cada instancia.
3. Promover en diversas instancias actividades de colaboración, de solidaridad y reflexión, como así también en orientación y consejo de curso, mediante talleres, charlas y el uso de herramientas como, canciones, títeres, cortometrajes, entre otros, en busca de la sensibilización.
4. Incorporar actividades que ayuden a visualizar el problema y reflexionar sobre el maltrato escolar.
5. Prever problemas en la conformación de grupos de trabajo (anticipar problemas con la consultar a profesores jefes).
6. No dejar a los alumnos sin supervisión (puntualidad, responsabilidad, presencia en las salas de clases).
7. Promover Talleres de conversación coherente a las necesidades formativas y preventivas de la violencia (según su edad).
8. Retroalimentar a sus alumnos, de forma grupal o individual respecto de sus logros y/o desafíos en su comportamiento en el colegio.
9. **Contexto Alumnos. -**
10. Reflexionar sobre las consecuencias del bullying, acerca de las víctimas y los victimarios. Aceptar la responsabilidad y consecuencias de sus actos.
11. Incentivar el autocontrol frente a situaciones de difícil manejo.
12. Trabajar la tolerancia frente a distintas situaciones.
13. No amparar situaciones de bullying en forma expresa o anónima.
14. Integrar a los compañeros a las actividades del curso.
15. No descalificar a los compañeros (sobrenombres, tratar con groserías, con vejaciones, gritos, entre otros).
16. Incentivar el buen trato entre compañeros.
17. Informar a los alumnos sobre el Protocolo de actuación frente a Maltrato Escolar.
18. **Contexto Comunidad. -**
19. Comunicación oportuna con los canales adecuados (profesor jefe y equipo de convivencia escolar).
20. Todos los funcionarios reportarán desde su rol cualquier situación que podría llevar a un acto de agresión.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 10 de 27

21. Acompañar en espacios compartidos como patio, comedor, CRA, entre otros, a los alumnos.
22. Socializar este protocolo con todos los estamentos de la comunidad.
23. Contexto Dirección del colegio.
24. Promover acciones de buena convivencia para la comunidad.
25. Promover, implementar y evaluar las políticas anti-bullying a la luz del PEI del colegio.
26. Asignar los recursos necesarios para concretizar las políticas anti-bullying.
27. Estar atento en conjunto con encargado de convivencia escolar y los restantes integrantes del equipo de gestión la puesta en marcha y cumplimiento de éste Protocolos de actuación y los demás que están en coherencia a desarrollo de la Convivencia Escolar.
28. Promover la actualización de los Protocolos de actuación en este ámbito de forma participativa de los integrantes de la Comunidad Educativa al finalizar cada año.
29. Liderar y acompañar el proceso de Investigación y de preparación de expedientes.
30. Incorporar acciones formativa y de trabajo conjunto a las Familias en conjunto al Centro general de Padres.

III.- PROCEDIMIENTO GENERAL CONFLICTO ENTRE ALUMNOS.

El procedimiento en general abarca 4 fases:

FASE 1: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.

El objetivo es recabar los datos necesarios para dilucidar si los hechos denunciados constituyen o no una situación de Maltrato, acoso escolar (bullying) o violencia escolar.


1.- Recepción de Denuncia. Toda conducta contraria a la sana convivencia escolar podrá ser presentada en forma verbal o escrita ante cualquier autoridad del establecimiento, quien a su vez deberá dar cuenta al encargado de convivencia escolar dentro de un plazo de 24 horas de recepcionada la denuncia, a fin de que se inicie el debido proceso de investigación, debiendo en el mismo plazo informarse a la dirección.

2.- Responsable de recabar primeros antecedentes recién ocurridos el incidente o hechos denunciados:

Si la situación ocurre dentro de la sala:


Quienes investigarán los antecedentes y tomarán las medidas que correspondan de acuerdo al Reglamento Interno y protocolo son:

- 1.- Profesor de asignatura;
- 2.- Profesor jefe;
- 3.- Convivencia Escolar.


	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 11 de 27

SI LA SITUACIÓN OCURRE FUERA DE LA SALA:

1. Quienes investigarán los antecedentes y tomarán las medidas que correspondan de acuerdo al Reglamento Interno y protocolo son:
2. Profesor jefe junto a Asistente de la educación y Monitoras de convivencia escolar;
3. Encargado de Convivencia escolar; Y/o persona designada por Dirección.
4. Cualquiera de los responsables de la tramitación, estarán a cargo de comunicarse con todos los sujetos implicados (agresores, agredido, testigos), de recabar la información necesaria y comunicarla a efectos de tomar las medidas.
5. Convivencia Escolar, investigará los hechos y deberá efectuar los siguientes pasos:
6. Citará al alumno víctima, junto a su apoderado/a, a una entrevista individual con el objetivo de conversar con el alumno en búsqueda de antecedentes relevantes, registrando por escrito lo narrado y buscando en forma paralela alguna documentación escolar pertinente para creación de carpeta de investigación conforme a los hechos iniciales expuestos.
7. Se verificará si existe algún tipo de lesión en cuyo caso y si lo amerita, se llevará al afectado a un centro asistencial cercano para constatar lesiones y se informará a la familia.
8. Si de la simple indagación se observa que los hechos revisten los caracteres de delito, se informará de forma inmediata a la directora del colegio para la correspondiente denuncia ante Carabineros de Chile, PDI o al Ministerio Público, todo dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.
9. Citará al agresor a una entrevista individual, junto a su apoderado/a, la que tendrá por objetivo recopilar antecedentes, no inculcando al alumno del hecho ocurrido, dejando constancia escrita con firma de quien declara -en caso de ser miembro de la comunidad escolar-.
10. Citará a otros implicados o testigos de la situación de violencia o acoso escolar a una entrevista individual dejando registro escrito de lo narrado, con nombre y firma de quien declara.
11. Los apoderados de los alumnos involucrados agresor – víctima, serán citados mediante los siguientes mecanismos:
12. Llamada telefónica con registro de llamada en ficha del alumno (si existe) y en libro de clases.
13. Envío de citación vía correo electrónico en base a registro en colegio.
14. Carta certificada enviada por Dirección con registro en libro de clases.
15. En caso de alumnos con NEE, todos los pasos anteriores se harán en trabajo conjunto del profesor jefe y psicóloga, del alumno, trabajo en coordinación con Convivencia Escolar, hasta la finalización del proceso conforme a este protocolo.
16. Ejecutadas todas estas diligencias, se derivarán los antecedentes al Encargado de convivencia escolar en caso de no ser la persona a cargo de las indagaciones.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 12 de 27

17. El Encargado de convivencia escolar, una vez ejecutadas las diligencias anteriores, comenzará la elaboración de un informe que deberá entregar a la directora en el plazo máximo de 72 hrs de recibido los antecedentes a fin de que resuelva el proceso iniciado.
18. En este tiempo, el encargado podrá decretar nuevas diligencias de investigación para el esclarecimiento de los hechos.
19. Conjuntamente podrá requerir el apoyo de los Profesionales del colegio que estime conveniente considerar para una más acertada elaboración del informe.
20. En todo momento y especialmente en caso de tratarse de casos complejos, se activará la derivación a redes externas del colegio para contar con su colaboración en el proceso e intervención profesional adecuada con las partes involucradas.
21. En aquellos casos que resulte pertinente, se informará al Encargado de convivencia escolar con la finalidad de conciliar o mediar entre las partes involucradas, entrevista que considerará el tipo de tópicos que convenga tratar en presencia de los alumnos o sólo entre adultos.
22. En caso de existir acuerdo entre las partes, se podrá suspender el curso de la indagación, exigiendo a cambio el cumplimiento de medidas formativas expuestas en el reglamento interno del Colegio por un período de tiempo a convenir y con el objeto de resolver el origen del conflicto, hecho que deberá quedar plasmado en un acta que contenga las firmas de todos los participantes dándose copia a cada uno de los intervinientes.
23. Si, cumplido los plazos, se cumplen íntegramente las condiciones acordadas, se dará por cerrado la investigación y archivada el proceso, dejándose constancia de esta circunstancia.
24. En caso que no hubiere acuerdo, se deberá oír a las partes involucradas, quienes deberán presentar todos los antecedentes que estimen necesarios.
25. Finalmente, de todo lo obrado en esta etapa, el Encargado de convivencia dejará registro por escrito.
26. De no encontrarse antecedentes que acrediten el maltrato escolar denunciado, los hechos serán archivados provisionalmente por el colegio previa resolución aprobada por la directora, considerando antecedentes reunidos, valoración de la prueba y conclusiones alcanzadas
27. De hallarse antecedentes que acrediten el maltrato escolar denunciado, considerando antecedentes reunidos, valoración de la prueba y conclusiones alcanzadas, los hechos seguirán la fase 2 de este procedimiento para su tramitación, seguimiento y termino.
28. Con todo, las partes podrán aportar antecedentes a la investigación o para su reapertura en caso de que hubiere sido cerrada.
29. Mientras se estén llevando a cabo las indagaciones, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
30. Toda declaración de alguna persona en calidad de testigo o autor o bien pericial de algún profesional requerido en el proceso, deberá constar por escrito. Si algún testigo o parte involucrada

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 13 de 27

declarara y no quisiera firmar el acta respectiva, se dejará registro de esta negativa, señalando motivo y fecha.

FASE 2: ANÁLISIS Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS.

1.- Confirmada la denuncia, en virtud de los antecedentes aportados, pruebas, hechos y conclusiones alcanzadas, se adoptarán las medidas aplicables al caso, conforme al reglamento interno del colegio, graduación de la falta, plazos y sanciones y circunstancias modificatorias de responsabilidad, para la tramitación correspondiente.

2.- La directora del establecimiento deberá denunciar cualquier acción que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa ante Carabineros de Chile, PDI o al Ministerio Público dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.

3.- De cada actuación y resolución deberá quedar constancia escrita en los instrumentos propios del establecimiento debiendo mantenerse el registro individual de cada reclamo en una carpeta de investigación.


No se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos a la investigación, a excepción de la directora del colegio, encargados de este protocolo y la autoridad pública competente.

4.- La directora deberá verificar que todas las partes involucradas hayan sido oídas, dando a conocer la fundamentación de sus decisiones y la posibilidad de impugnarlas. En tal sentido, se aplicará lo dispuesto en el reglamento interno en lo que respecta a los principios, plazos, recursos y medidas disciplinarias aplicables en el caso concreto conforme al tipo de falta incurrida conforme a este protocolo.

5.- Se deberá siempre resguardar la identidad del reclamante y no se podrá imponer una sanción disciplinaria en su contra basada únicamente en el mérito de su reclamo.

6.- La directora no requiere autorización de la familia para acudir al centro asistencial para la constatación de lesiones existiendo denuncia de maltrato escolar, basta la sola comunicación de este procedimiento, dado que, si él o los agresores son miembros o conocidos de la familia, eventualmente esta puede oponerse al examen médico y con ello a la acreditación del hecho infraccional - y posiblemente de un delito-.


8.- El directora en conjunto con el Encargado de convivencia escolar y demás personas que estime pertinente podrá proponer acciones judiciales para la protección del niño a través de solicitud ante los Tribunales de Familia, previa coordinación con la entidad sostenedora del establecimiento educacional, acción con el solo objeto de solicitar una medida de protección o una medida cautelar para proteger al niño por infracción de la Convención de los derechos del Niño.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 14 de 27

9.- Dado nuestro rol de apoyo en la educación de nuestros alumnos basado en los valores cristianos de nuestro PEI, nuestra prioridad en el presente proceso es buscar una solución idealmente formativa para todos los involucrados, sobre la base de dialogo y de una reflexión crítica sobre la experiencia vivenciada y que incluirá a los padres -apoderados- de las partes involucradas.

FASE 3: SEGUIMIENTO.

- i. Una vez adoptadas todas las medidas previstas en las fases anteriores, el seguimiento del caso será el Encargado de convivencia o persona designada por la directora, de forma que no vuelvan a ocurrir los hechos que origina la adopción de este protocolo, buscando erradicar cualquier conducta agresiva.
- ii. Con la finalidad formativa y no coercitiva de nuestro modelo de intervención en materia de convivencia escolar, las medidas de apoyo a los alumnos involucrados son:
 - iii. Acciones De Apoyo Al Alumno Agredido o Víctima, que se podrán tomar.
 - iv. Contener al alumno y coordinación con su familia para consensuar las medidas de apoyo para su pupilo.
 - v. Entrevista escrita al o la alumna afectada, para lo cual se requerirá de la autorización de su apoderado.
 - vi. Intervención profesional pedagógica, psicológica o social en caso que de ser necesario.
 - vii. Diálogo grupal - reflexivo con el grupo curso.
 - viii. Fortalecer la comunicación con la familia para el seguimiento y resguardo del alumno dentro y fuera del establecimiento, evolución, apoyo.
 - ix. Plan de apoyo pedagógico que involucre:
 - x. Trabajo personalizado con profesor/a jefe, orientadora y/o capellán del colegio, de ser requerido.
 - xi. Plan remedial para la regularización del alumno (carpeta de trabajo y de estudio).
 - xii. Posibilidad de cambio de grupos de estudio o de curso si fuese necesario.
 - xiii. Apoyo del psicólogo o profesional pertinente por el tiempo recomendado por el profesional.
 - xiv. Seguimiento del Profesor jefe respecto de su motivación escolar y asistencia al colegio.
 - xv. El Profesor jefe informará en la reunión de micro centro (curso) las generalidades del caso.
 - xvi. Respecto del alumno ofensor o victimario.
 - xvii. Citación al apoderado y acuerdos tripartitos por escrito, plazos y compromisos solicitados al alumno agresor y a su familia.
 - xviii. Entrevista escrita al o los alumnos involucrados para la cual se requerirá de la autorización de sus apoderados.
 - xix. Durante todo el período de trabajo con el alumno agresor, éste podrá contar con apoyo de psicólogo del colegio quién deberá emitir al menos 2 informes escritos con su análisis y recomendaciones.


	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 15 de 27

xx. Se organizará un plan de apoyo pedagógico que considerará:

1. Trabajo personalizado con profesor/a jefe, orientadora y/o capellán, de ser requerido
2. Plan remedial para la regularización del alumno (carpeta de trabajo y de estudio)
3. Posibilidad de cambio de grupos de estudio o de curso si fuese necesario, lo que debe ser aceptado por su familia
4. Seguimiento del Profesor jefe -profesor tutor o guía- respecto de su motivación escolar, asistencia al colegio, conducta, participación en actividades extraprogramáticas y en general su vínculo con el resto de la comunidad post hecho de maltrato.
5. Realización de un Consejo de Profesores de su curso para abordar las estrategias formativas y didácticas a seguir -resguardando confidencialidad del caso-.

C. RESPECTO DEL GRUPO CURSO O INVOLUCRADOS CUANDO SON VARIAS PERSONAS.

- xxi. Realización de una labor de concienciación de lo ocurrido y sus consecuencias.
- xxii. Conversación del Profesor/a jefe con el/los alumnos/s testigos de situaciones de violencia escolar o bullying.
- xxiii. Si se identifican otros alumnos que han presenciado los hechos y no han intervenido adecuadamente (espectadores en situaciones de acoso escolar o bullying), igualmente el tema debe ser abordado con ellos por su Profesor/a jefe, con el objetivo de que aporten los antecedentes de los que tenga conocimiento y ayuden al esclarecimiento de los hechos.
- xxiv. Realización de Consejo de Profesores del curso al que pertenecen los involucrados o con la totalidad de los docentes si la gravedad o extensión de la situación lo amerita.
- xxv. D. Este Consejo de Profesores tiene como propósito:**
- xxvi. Informar la situación y definir estrategias de trabajo formativo y pedagógico de promoción de la convivencia escolar en las diferentes asignaturas.
- xxvii. Definir estrategias de información y/o comunicación con el resto de los compañeros.
- xxviii. Determinar fechas de seguimiento de la situación.
- xxix. Reunión de los docentes que trabajan con el alumno víctima de violencia escolar y acoso escolar con Encargado de seguimiento del caso. El objetivo de esta convocatoria es explicar la situación, de forma que todo el profesorado se encuentre implicado y pueda aportar con estrategias de intervención en base al contacto más directo con el alumno.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 16 de 27


FASE 4. ELABORACIÓN DE INFORME FINAL.

1. Será de responsabilidad de la Encargado Convivencia Escolar la que en forma individual o en conjunto con el equipo de convivencia escolar, harán seguimiento del proceso de hasta su término, oportunidad en la se levantará un informe el cual, evaluado en conjunto con la dirección del colegio, formalizará el fin de la intervención en el hecho vulneratorio ocurrido.
2. Una vez implementado el modelo de intervención, se podrá dar por cerrado un caso, cuando:
3. El alumno está siendo atendido por redes pertinentes y/o se encuentra en proceso de reparación/tratamiento por la situación de maltrato escolar sufrido y conforme a evaluación de esta entidad externa se encuentra resguardado.
4. El alumno afectado no requirió derivación a la red de apoyo, manteniendo una asistencia permanente y sin presencia de señales, indicadores y/o
5. sintomatología asociada a maltrato escolar, situación que también se observa en su contexto familiar -evaluación con familia-.
6. Se ha logrado el fortalecimiento del rol protector de la familia mediante el trabajo psico socioeducativo y no se observan indicadores y/o sintomatología asociada a maltrato escolar.
7. El alumno se retiró del colegio estando en condiciones de protección antes señaladas.
8. El alumno egresó del colegio.
9. En cualquiera de los casos señalados, el caso será cerrado previo informe final elaborado por la Encargado de convivencia escolar.
10. Los antecedentes con que cuente la colegio serán archivados y de acceso reservado quedando bajo el resguardo de la directora o de quien determine éste.
11. Si aparecen nuevos indicadores de posible situación de maltrato escolar, acoso o violencia en contra del mismo alumno o miembro de la comunidad educativa, el caso debe ser informado nuevamente conforme a este protocolo y los antecedentes puestos a disposición para nueva investigación de algún hecho infraccionar.


IV.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA CASOS ESPECIALES.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O MALTRATO DE UN ADULTO A UN ALUMNO Y PROCEDIMIENTO DE INFORMAR AL MINISTERIO PUBLICO.

1. El protocolo específico para abordar estos casos, distinguirá: Agresiones verbales y físicas siempre cuando ocurran al interior del establecimiento educacional, en actos o actividades oficiales del colegio, giras de estudio o salidas pedagógicas. El protocolo específico, para abordar estos casos será el siguiente:

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 17 de 27

2. El docente, asistente de la educación, funcionario o apoderado que vea o tome conocimiento de alguna manifestación de agresión física o psicológica de un adulto a un alumno, deberá de manera inmediata informar a la Encargado de Convivencia Escolar o al Profesor jefe del alumno víctima de la situación. Asimismo, cualquier alumno que conozca la situación podrá informar de lo ocurrido.
3. Quien reciba la denuncia, activará proceso conforme este protocolo. Durante el trascurso de la investigación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas. De cada entrevista y/o procedimiento investigativo, deberá quedar registro escrito.
4. En relación al uso y acceso de la información generada durante la investigación, será manejada en forma reservada por la Encargado de Convivencia Escolar y la Dirección del establecimiento. De acuerdo con la normativa legal vigente tendrá acceso a esta información, la autoridad pública competente, (Tribunales de Justicia y Superintendencia de Educación Escolar).
5. Se Informará a la familia del alumno involucrado dentro de las 24 hrs siguientes a ocurridos los hechos, dejando registro escrito respecto de los pasos establecidos en protocolo de actuación y de las entrevistas realizadas.
6. El Encargado de Convivencia Escolar deberá de manera reservada citar a entrevista a los involucrados o testigos de un hecho de violencia escolar para recabar antecedentes. Cuando involucre a un niño(a) será con la presencia de sus padres o apoderado.
7. Se dará protección al alumno agredido y explicarle que se adoptarán medidas cuando se tenga claridad de los hechos y responsabilidad.
8. Frente a lesiones físicas o que el alumno agredido manifieste tener, se deberá llevar al Servicio Asistencial de salud más cercano y dentro de las 24 hrs siguientes a ocurrido los hechos para constatar o descartar lesiones.
9. **En caso de agresión física o psicológica constitutiva de delito, La dirección activará el protocolo y se procederá a realizar la denuncia en un plazo máximo de 24 horas ante carabineros, PDI o Ministerio Público.**
Personal que detecte la situación
10. En el caso de acreditarse la responsabilidad de un apoderado en actos de maltrato, violencia física o psicológica que afecten a un alumno de la comunidad escolar, se podrá imponer la medida de cambio de apoderado de forma inmediata y estar sujeto a las sanciones que el reglamento interno del colegio dispone.
11. En el caso de acreditarse la responsabilidad de un docente, directivo, administrativo o asistente de la educación del colegio en actos de maltrato, violencia física o psicológica que afecten a un alumno de la comunidad educativa, se podrá imponer las medidas que contempla la legislación laboral vigente y el reglamento de orden, higiene y seguridad del colegio, pudiendo si los hechos son graves y confirmados, ser causal de termino de contrato de trabajo por incumplimiento grave de las


	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 18 de 27

obligaciones laborales.


12. Para la sustentabilidad de la denuncia y procedimiento, en aquello no regulado por este protocolo se aplicará en forma supletoria lo señalado en el ítem sobre “PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN” de este instrumento.
13. Se considerará de especial gravedad, cualquier tipo de violencia física, verbal y/o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un alumno integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad – adulto – sea docente, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un apoderado o familiar.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O MALTRATO DE UN ALUMNO A UN ADULTO.

1. El protocolo específico para abordar estos casos, distinguirá: Agresiones verbales y físicas siempre cuando ocurran al interior del establecimiento educacional, en actos o actividades oficiales del colegio o salidas pedagógicas.
2. Los docentes, asistentes de la educación y los directivos del establecimiento, tienen el derecho de trabajar en un ambiente seguro, confiable, grato, cordial y acorde a su condición profesional por lo que se considerará una falta grave del reglamento interno del colegio, cualquier tipo de agresión, ya sea física, psicológica o verbal, por parte de un alumno a cualquier miembro adulto de la comunidad educativa.
3. Para abordar estas situaciones, la Encargado de Convivencia Escolar deberá informar del o los eventos que estarían sucediendo para las eventuales situaciones conflictivas que dañen la Sana Convivencia dentro de la Comunidad Educativa. El procedimiento será de la siguiente forma:
4. En caso de un acto de violencia física en el establecimiento, se trasladará al afectado al centro de salud más cercano, para la constatación de lesiones.
5. Se Informará a la familia o apoderado del alumno agresor dentro de las 24 hrs siguientes a ocurridos los hechos, dejando registro escrito respecto de los pasos establecidos en protocolo de actuación y de la(s) entrevista(s) realizada(s).
6. Él o los involucrados junto a sus apoderados se entrevistarán individualmente con el Encargado de Convivencia Escolar y serán ellos quienes relaten los hechos ocurridos.
7. Si la entrevista a los responsables, no da cuenta de ningún hecho que avale el relato inicial, se indagará del episodio con: el profesor(a) jefe(a), algunos alumnos(a) del curso en cuestión, (as) cercanos a los involucrados, y/o cualquier otro adulto responsable dentro de la comunidad que puede entregar antecedentes.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 19 de 27


8. En caso de que el maltrato escolar haya ocurrido por violencia física o psicológica que sea constitutiva de delito, se procederá a realizar la denuncia en un plazo máximo de 24 horas ante el Ministerio Público o Tribunal de Familia competente (según la edad y hecho concreto ocurrido).
9. Una vez concluida la investigación y teniendo claridad de los responsables del evento se decidirán las medidas formativas, reparatorias y disciplinarias de acuerdo al Reglamento de Convivencia Escolar, según sea el caso, lo que quedará estipulado en la hoja de vida de cada alumno.
10. El Encargado de Convivencia Escolar citará a los apoderados de él o los alumnos(as) involucrados para entregar los resultados de la investigación (notificación) y la determinación de la medida formativa, reparatoria y disciplinaria, entregando copia a apoderados dejando constancia en acta del caso, y de la medida a aplicar en la hoja de vida del alumno(a), con la firma de los apoderados(as) en el acta, como toma de conocimiento. Si el apoderado(a) se niega a firmar, esto deberá ser consignado en la hoja de vida del alumno(a), quedando claro que la firma es una evidencia de toma de conocimiento y no implica la anulación de las medidas ya aplicadas, ya que de acuerdo al Reglamento de Convivencia Escolar los apoderados(as) pueden apelar a las medidas indicadas conforme a lo indicado en el reglamento de Convivencia Escolar del colegio.
11. Luego de aplicar las medidas propuestas el Encargado de Convivencia Escolar, deberá reunirse con el o los alumnos(as) implicados en los hechos para tener un diálogo reflexivo con los alumnos(as) acerca del aprendizaje que dicha experiencia les brindó y de las consecuencias que han debido asumir, todo con la finalidad de generar en ellos una instancia de formación y no dejar la sensación de solo un espacio sancionador.
12. Él o los alumnos(as) que han agredido físicamente a un adulto deberán ser apoyados internamente, ya sea por el departamento de Educación Cristiana, orientación y/o psicología, según se determine como adecuado al caso.
13. Para la sustentabilidad de la denuncia y procedimiento, se aplicará en forma supletoria aquello expuesto en el ítem sobre “PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN” de este instrumento en lo que resulte pertinente.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 20 de 27

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O MALTRATO DE UN APODERADO A UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO.

El protocolo específico para abordar estos casos, distinguirá: Agresiones verbales y físicas siempre cuando

- a) ocurran al interior del establecimiento educacional, en actos o actividades oficiales del colegio o salidas pedagógicas.
- b) Agresión verbal del apoderado hacia funcionario del establecimiento. El funcionario afectado deberá plantear por escrito a la dirección del establecimiento la situación ocurrida dentro de las 24 hrs siguientes a ocurridos los hechos.
- c) Se deberá dejar constancia escrita de la situación de agresión en el registro de convivencia escolar, constancia que será refrendada por la firma del funcionario agredido sin perjuicio de los registros laborales que corresponda efectuar.
- d) La directora o Encargado de Convivencia Escolar en el plazo de 24 hrs de recibida la denuncia, recabará los antecedentes que estime procedentes, realizará las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos y citará a través de resolución previa al apoderado a entrevista. En virtud de la entrevista, la directora resolverá:
- e) Aceptar las explicaciones del apoderado, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al funcionario ofendido;
- f) Ante negativa del apoderado a ofrecer disculpas, la directora resolverá la denuncia conforme a los antecedentes de la investigación. De hallarse culpable al apoderado, se procederá a aplicar la sanción que corresponda conforme al reglamento interno del colegio según hechos acreditados, descargos de las partes involucradas y ponderación efectuada.
- g) Todo lo anterior es sin perjuicio de la o las denuncias que pueda realizar el funcionario en cuestión o acciones legales que pueda interponer ante los tribunales ordinarios de justicia.
- h) Agresión física por parte de un apoderado a un funcionario del establecimiento. El funcionario afectado podrá plantear por escrito a la dirección del establecimiento la situación ocurrida dentro de las 24 hrs siguientes a ocurridos los hechos.
- i) El funcionario afectado o la directora del establecimiento procederá a solicitar la presencia de carabineros o PDI en el plazo máximo de 24 hrs de ocurridos los hechos para denunciar el hecho ocurrido o concurrirá al local policial más cercano para realizarla, prestándose al funcionario agredido toda la colaboración posible por la dirección del colegio y su empleador sostenedor.
- j) Se deberá dejar constancia escrita de la situación de agresión en el registro de convivencia escolar, constancia que será refrendada por la firma del funcionario agredido, sin perjuicio de los registros laborales que corresponda efectuar.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 21 de 27


k) La directora junto a Convivencia Escolar o a quien designe Dirección, en el plazo de 24 hrs de recibida la denuncia, recabará los antecedentes que estime procedentes, realizará las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos y citará a través de resolución previa al apoderado a entrevista.

l) En virtud de la entrevista, la directora resolverá:


- m) Aceptar las explicaciones del apoderado, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al funcionario ofendido;
- n) En caso de negativa del apoderado a ofrecer disculpas, la directora resolverá la denuncia conforme a los antecedentes de la investigación. De hallarse culpable al apoderado, se procederá a aplicar la sanción que corresponda conforme al reglamento interno del colegio según hechos acreditados, descargos de las partes involucradas y ponderación efectuada.
- o) Todo lo anterior es sin perjuicio de la o las denuncias que pueda realizar el funcionario en cuestión o acciones legales que pueda interponer ante los tribunales ordinarios de justicia.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN O MALTRATO DE UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO A UN APODERADO.

- a. El protocolo específico para abordar estos casos, distinguirá: Agresiones verbales y físicas siempre cuando ocurran al interior del establecimiento educacional, en actos o actividades oficiales del colegio o salidas pedagógicas.
- b. Agresión verbal del funcionario del establecimiento a un apoderado. El apoderado afectado deberá plantear por escrito a la dirección del establecimiento respecto de la situación dentro de las 24 hrs siguientes a ocurridos los hechos.
- c. La directora junto a Convivencia Escolar o quien designe Dirección, en el plazo de
- d. 24 hrs de recibida la denuncia, recabará los antecedentes que estime procedentes, realizará las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos y citará a través de resolución previa al apoderado a entrevista. En virtud de la entrevista, la directora resolverá:
- e. Aceptar las explicaciones del apoderado, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al funcionario ofendido;
- f. Ante negativa del funcionario a ofrecer disculpas, la directora resolverá la denuncia conforme a los antecedentes de la investigación. Se extenderá acta informando la apertura de una investigación sumaria interna para determinar responsabilidades en los hechos y su veracidad, determinándose las sanciones posibles en caso de ser comprobada la denuncia, todo conforme al reglamento interno del colegio en lo que resulte pertinente y según el reglamento de orden, higiene y seguridad del establecimiento.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 22 de 27

- g. Los resultados del sumario o acuerdo -en caso de una mediación o conciliación exitosa-, serán derivados a dirección para la evaluación laboral pertinente del o los funcionarios involucrados.
- h. Todo lo anterior, es sin perjuicio de las acciones legales que el afectado pueda interponer ante los tribunales ordinarios de justicia.
- i. Durante el proceso investigativo, el trabajador no podrá ser impedido de continuar con sus labores sin perjuicio de poder reasignar funciones en forma transitoria cuando ello fuere evaluado como adecuado para la integridad del trabajador y especialmente de la persona agredida, evitando el contacto entre estos o cualquier otra circunstancia de posible conflicto futuro.
- j. Agresión física de un funcionario del establecimiento a un apoderado. El apoderado afectado podrá plantear por escrito a la dirección del establecimiento la situación ocurrida dentro de las 24 hrs siguientes a ocurridos los hechos.
- k. El apoderado afectado o la directora del establecimiento procederá a solicitar la presencia de carabineros o PDI en el plazo máximo de 24 hrs de ocurridos los hechos para denunciar el hecho ocurrido o concurrirá al local policial más cercano para realizarla, prestándose al apoderado(a) agredido, toda la colaboración posible por la dirección del colegio y su sostenedor, este último a quien se le informará enseguida para las evaluaciones legales laborales pertinentes.
- l. Se deberá dejar constancia escrita de la situación de agresión en el registro de convivencia escolar ocurrido el hecho al interior del colegio, constancia que será refrendada por la firma del apoderado agredido además de los registros laborales pertinentes.
- m. La directora junto a Convivencia Escolar o quien designe Dirección, en el plazo de
- n. 24 hrs de recibida la denuncia, recabará los antecedentes que estime procedentes, realizará las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos y citará a través de resolución previa al apoderado a entrevista. En virtud de la entrevista, la directora resolverá:
- o. Aceptar las explicaciones del funcionario, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al apoderado agredido;
- p. En caso de negativa del funcionario a ofrecer disculpas, la directora resolverá la denuncia conforme a los antecedentes de la investigación. Se levantará acta informando la apertura de una investigación sumaria interna para determinar responsabilidades en los hechos y su veracidad, determinándose las sanciones posibles en caso de ser comprobada la denuncia, todo conforme al reglamento interno del colegio en lo que resulte pertinente y según el reglamento de orden, higiene y seguridad del establecimiento.
- q. Todo lo anterior, es sin perjuicio de las acciones legales que el afectado pueda interponer ante los tribunales ordinarios de justicia.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 23 de 27

- r. Durante el proceso investigativo, el trabajador no podrá ser impedido de continuar con sus labores sin perjuicio de poder reasignar funciones en forma transitoria cuando ello fuere evaluado como adecuado para la integridad del trabajador y especialmente de la persona agredida, evitando el contacto entre estos o cualquier otra circunstancia de posible conflicto futuro.

PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE OCURRIR AGRESIÓN O MALTRATO ENTRE FUNCIONARIOS DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO.


El protocolo específico para abordar estos casos, distinguirá: Agresiones verbales y físicas siempre cuando ocurran al interior del establecimiento educacional, en actos o actividades oficiales del colegio o salidas pedagógicas.

Agresión verbal entre funcionarios.

1. El afectado deberá plantear por escrito a la dirección del establecimiento respecto de la situación dentro de las 24 hrs. siguientes a ocurridos los hechos.
2. Se deberá dejar constancia escrita de la situación de agresión en el registro de convivencia escolar, constancia que será refrendada por la firma del funcionario agredido y del encargado de convivencia, sin perjuicio de los registros laborales que corresponda efectuar.
3. La directora en el plazo de 24 hrs de recibida la denuncia, procederá a citar a los involucrados, informando la apertura de una investigación sumaria interna para determinar responsabilidades en los hechos y su veracidad, determinándose las sanciones posibles en caso de ser comprobada la denuncia, todo conforme al reglamento interno y leyes pertinentes.


En virtud de la entrevista, la directora resolverá:

- a. Aceptar las explicaciones del ofensor, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al funcionario ofendido;
- b. Ante negativa del funcionario a ofrecer disculpas, la directora resolverá la denuncia conforme a los antecedentes de la investigación. Se extenderá acta informando la apertura de una investigación sumaria interna para determinar responsabilidades en los hechos y su veracidad, determinándose las sanciones posibles en caso de ser comprobada la denuncia, todo conforme al reglamento interno del colegio en lo que resulte pertinente y según el reglamento de orden, higiene y seguridad del establecimiento.
- c. Los resultados del sumario o acuerdo en caso de una mediación exitosa, serán derivados al equipo directivo del establecimiento, para la evaluación laboral pertinente del o los funcionarios

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 24 de 27

involucrados.


- d. Todo lo anterior, es sin perjuicio de las acciones legales que el afectado pueda interponer ante los tribunales ordinarios de justicia.
- e. Durante el proceso investigativo, el trabajador no podrá ser impedido de continuar con sus labores sin perjuicio de poder reasignar funciones en forma transitoria cuando ello fuere evaluado como adecuado para la integridad del trabajador y especialmente de la persona agredida, evitando el contacto entre estos o cualquier otra circunstancia de posible conflicto futuro.
- f. Agresión física entre funcionarios del establecimiento. El funcionario afectado podrá plantear por escrito a la dirección del establecimiento la situación ocurrida dentro de las 24 hrs siguientes a ocurridos los hechos.
- g. El afectado o la directora del establecimiento procederá a solicitar la presencia de carabineros o PDI en el plazo máximo de 24 hrs de ocurridos los hechos para denunciar el hecho ocurrido o concurrirá al local policial más cercano para realizarla, prestándose a la persona agredida, toda la colaboración posible por la dirección del colegio y su sostenedor, este último a quien se le informará enseguida para las evaluaciones legales laborales pertinentes.
- h. Se deberá dejar constancia escrita de la situación de agresión en el registro de convivencia escolar ocurrido el hecho al interior del colegio, constancia que será refrendada por la firma del apoderado agredido, además de los registros laborales pertinentes.
- i. La directora o Encargado de Convivencia Escolar, en el plazo de 24 hrs de recibida la denuncia, procederá a citar a los involucrados, informando la apertura de una investigación sumaria interna para determinar responsabilidades en los hechos y su veracidad, determinándose las sanciones posibles en caso de ser comprobada la denuncia, todo conforme al reglamento interno y leyes pertinentes. En virtud de la entrevista, la directora resolverá:
- j. Aceptar las explicaciones del ofensor, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al funcionario ofendido;
- k. Ante negativa del funcionario a ofrecer disculpas, la directora resolverá la denuncia conforme a los antecedentes de la investigación. Se extenderá acta informando la apertura de una investigación sumaria interna para determinar responsabilidades en los hechos y su veracidad, determinándose las sanciones posibles en caso de ser comprobada la denuncia, todo conforme al reglamento interno del colegio en lo que resulte pertinente y según el reglamento de orden, higiene y seguridad del establecimiento.
- l. Los resultados del sumario o acuerdo en caso de una mediación exitosa, serán derivados al equipo directivo del establecimiento, para la evaluación laboral pertinente del o los funcionarios involucrados.
- m. Todo lo anterior, es sin perjuicio de las acciones legales que el afectado pueda interponer ante los tribunales ordinarios de justicia.

	Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023		Código:	Referencia
	Revisó Lester Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023	Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023	Revisión 02	Pág. 25 de 27

- n. Durante el proceso investigativo, el trabajador no podrá ser impedido de continuar con sus labores sin perjuicio de poder reasignar funciones en forma transitoria cuando ello fuere evaluado como adecuado para la integridad del trabajador y especialmente de la persona agredida, evitando el contacto entre estos o cualquier otra circunstancia de posible conflicto futuro.


PROTOCOLO DE ACCIÓN EN CASO DE OCURRIR AGRESIÓN O MALTRATO ENTRE APODERADOS.

- a. El protocolo específico, para abordar estos casos, distinguirá: Agresiones verbales y físicas siempre cuando ocurran al interior del establecimiento educacional, en sus inmediaciones, actos o actividades oficiales del colegio o salidas pedagógicas.
- b. En caso de agresión verbal. La persona afectada deberá plantear por escrito al funcionario a cargo de la actividad o miembro de la dirección del establecimiento dentro de las 24 hrs siguientes a ocurridos los hechos.
- c. El funcionario respectivo o miembro de la dirección deberá informar a la directora, quien en el plazo de 24 hrs de recibida la denuncia, recabará los antecedentes que estime procedentes y realizará las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos y resolverá a través de resolución, previa entrevista por separados a los apoderados involucrados. Dependiendo de resultado de la entrevista, la directora resolverá:
- d. Aceptar las explicaciones de los apoderados, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas a quien se haya ofendido;
- e. En caso de negativa del apoderado a ofrecer disculpas, la directora resolverá la denuncia conforme a los antecedentes que recabe, hechos, declaraciones y ponderación de todos los antecedentes de la investigación de los hechos. De hallarse culpable a un apoderado, se procederá a sancionar conforme a gravedad de la falta y con las sanciones señaladas en el reglamento interno del colegio -principio de proporcionalidad-.
- f. Todo lo anterior, es sin perjuicio de las acciones legales que el afectado pueda interponer ante los tribunales ordinarios de justicia la persona afectada.
- g. En caso de agresión física. El apoderado afectado deberá plantear por escrito al encargado de Convivencia Escola, dentro de las 24 hrs. siguientes a ocurridos los hechos.
- h. El apoderado afectado o la directora del establecimiento procederá a solicitar la presencia de carabineros o PDI en el plazo máximo de 24 hrs. de ocurridos los hechos para denunciar el hecho ocurrido o concurrirá al local policial más cercano para realizarla, prestándose al apoderado(a) agredido, toda la colaboración posible por la dirección del colegio y su sostenedor, este último a

	<p>Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023</p>		<p>Código:</p>	<p>Referencia</p>
	<p>Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023</p>	<p>Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023</p>	<p>Revisión 02</p>	<p>Pág. 26 de 27</p>

quien se le informará enseguida para las evaluaciones legales laborales pertinentes.

- i. Se deberá dejar constancia escrita en la oportunidad que corresponda, de la situación de agresión en el registro de convivencia escolar, constancia que será refrendada por la firma del apoderado agredido.
- j. La Encargado de Convivencia Escolar deberá informar la directora, quien en el plazo de 24 hrs de recibida la denuncia, recabará los antecedentes que estime procedentes, realizará las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos y resolverá a través de resolución, previa entrevista por separados a los apoderados involucrados. Dependiendo de resultado de la entrevista, la directora resolverá:
- k. Aceptar las explicaciones del apoderado, con el compromiso de entregar personalmente sus excusas al apoderado ofendido;
- l. En caso de negativa del apoderado a ofrecer disculpas, la directora resolverá la denuncia conforme a los antecedentes que recabe, hechos, declaraciones y ponderación de todos los antecedentes de la investigación de los hechos. De hallarse culpable a un apoderado, se procederá a sancionar conforme a gravedad de la falta y con las sanciones señaladas en el reglamento interno del colegio -principio de proporcionalidad-.
- m. Todo lo anterior, es sin perjuicio de las acciones legales que el afectado pueda interponer ante los tribunales ordinarios de justicia la persona afectada.

 <p>Las escuelas inspiran nuestras metas</p>	<p>Protocolo de actuación Frente a situaciones de maltrato, acoso escolar y cyberbullying o violencia entre miembros de la comunidad educativa 2023</p>	<p>Código:</p>	<p>Referencia</p>	
	<p>Revisó Lesther Vera Montecinos Encargado Convivencia Escolar. Fecha: 30-05-2023</p>	<p>Aprobó OLGA MUÑOZ MARCHANT Directora Fecha: 02-06-2023</p>	<p>Revisión 02</p>	<p>Pág. 27 de 27</p>

