



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN
FRENTE A MALTRATO Y ACOSO ESCOLAR ENTRE MIEMBROS DE LA
COMUNIDAD EDUCATIVA
2025**



I. ANTECEDENTES GENERALES

En septiembre del 2011 se promulgó la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar. Esta ley aborda las temáticas de Violencia Escolar, Bullying, Maltrato Escolar, Convivencia Escolar y Acoso Escolar, define y sanciona los hechos que pueden ser considerados como acoso escolar, ya sea dentro o fuera de un establecimiento educacional. Al mismo tiempo establece, para todos los establecimientos educacionales del país, la obligación legal de diseñar estrategias de prevención y protocolos de actuación, para abordar situaciones de hostigamiento o acoso escolar, entre otros contenidos.

Siguiendo la línea de resguardo de los derechos de los estudiantes y demás miembros de la comunidad escolar, la relevancia de la buena convivencia como factor de aseguramiento de la calidad educativa y la necesidad de anticiparse a las situaciones de conflicto, las Circulares N° 482 y 860 de la SIE establecen la necesidad de contar con un Protocolo de actuación que abarque las distintas alternativas de violencia escolar y especialmente aquellas medidas institucionales y estrategias que permitan la prevención de la violencia y la creación de una cultura de paz.

Considerando lo expuesto, el Colegio Huelemu establece las siguientes medidas y estrategias preventivas y protocolos de violencia escolar.

Medidas institucionales para prevenir el conflicto escolar.

1. Vigilancia constante en recreos y actividades complementarias.
2. Desarrollo de habilidades socioemocionales a través de la gestión de aula.
3. Permanente trabajo del docente en el cumplimiento de normas de la clase fundadas en el respeto, el orden, el cuidado del tiempo de aprendizaje y la inclusión.
4. Revisión de lugares dentro del colegio que puedan ser de riesgo de ocurrencia de situaciones de maltrato escolar.
5. Prácticas internas de mediación entre pares, resguardada por un/a educador/a del colegio.

Estrategias de Prevención de la violencia escolar.

El Colegio, reconociendo la necesidad de llegar antes y prevenir las situaciones de conflicto que puedan gatillar acciones de violencia escolar, establece las siguientes estrategias de prevención.

1. Capacitación de la comunidad escolar, en abordaje y resolución de conflictos.
2. Promoción de actividades de aula que aporten en la formación de habilidades sociales y emocionales desde el currículum escolar. (2 horas semanales de desarrollo socioemocional en todos los cursos desde 1ro básico y 1 hora semanal en pre kínder y kínder)
3. Capacitación y actividades de trabajo con estudiantes y profesores sobre acoso escolar y el buen uso de las redes sociales.
4. Charlas informativas a padres y apoderados que destaquen la necesidad de abordar colaborativamente el tema de la violencia escolar y, la importancia de prevenir conductas que atenten contra la sana convivencia escolar en todas sus formas, especialmente en el ámbito del buen uso de las redes sociales (Desde 5to en adelante).
5. Entrevistas sistemáticas a apoderados, sugiriendo prácticas de buen trato.

Junto con ello se realizarán las siguientes acciones:

- Se realizarán durante el “mes de la convivencia escolar” (Abril) diferentes actividades para fomentar una buena Convivencia dentro del Colegio
- Se incorporarán en las planificaciones de Desarrollo Socioemocional dentro del Eje de relaciones interpersonales, sesiones semestrales dedicadas al tema de la Convivencia Escolar.
- Se difundirá a la comunidad educativa el Reglamento Interno Escolar actualizado.
- Sesión con docentes y equipo de apoyo, al inicio del año escolar, con la finalidad de socializar los instrumentos de gestión normativa del colegio.

II. PROTOCOLO DE VIOLENCIA ESCOLAR.

Conceptos

1. **Violencia Escolar:** la acción u omisión intencionadamente dañina ejercida entre miembros de la comunidad educativa y que se produce dentro de los espacios físicos y/o en contextos propios de la realidad escolar (actividades escolares o complementarias). Una característica extrema de violencia escolar producida entre estudiantes es el acoso escolar.
2. **Conflicto Escolar:** Es un hecho social que involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles, donde las emociones y los sentimientos tienen especial preponderancia. Conflicto no es sinónimo de violencia, pero un mal manejo de la situación puede generar una respuesta violenta (Mineduc, 2011)
3. **Agresividad:** corresponde a un comportamiento defensivo natural en los seres vivos como una forma de enfrentar situaciones de riesgo que se presentan en el entorno. Por lo tanto, el comportamiento agresivo es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad. (Mineduc, 2011).
4. **Maltrato Escolar:** Se entenderá como maltrato escolar cualquier acción intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que;
 - Produzca temor razonable de sufrir menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad u otros derechos fundamentales.
 - Cree un ambiente hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
 - Dificulte o impida de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, intelectual, espiritual o físico.

Se consideran **conductas constitutivas de maltrato escolar**, entre otras, las siguientes:

- Proferir insultos, hacer gestos groseros o amenazantes y ofender reiteradamente a cualquier miembro de la comunidad educativa.
- Agredir físicamente a un/a estudiante o cualquier otro miembro de la Comunidad Educativa.
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un/a estudiante u otro miembro de la comunidad educativa (ejemplo utilizar sobre nombres hirientes, mofarse de características, etc.).
- 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, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un/a estudiante o a cualquier otro integrante de la comunidad educativa a través de redes sociales u otros medios tecnológicos.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.

Tipos de maltrato escolar.

- a) Maltrato físico y/o psicológico entre estudiantes pares
 - b) Maltrato físico y/o psicológico de un/a estudiante a adulto.
 - c) Maltrato físico y/o psicológico de adulto a un/a estudiante.
 - d) Maltrato físico y/o psicológico entre adultos.
5. **Acoso Escolar:** Es toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro



medio, tomando en cuenta su edad o condición. (Ley N° 20.536)

El acoso escolar puede ser:

- Presencial
- Virtual o por redes sociales u otros medios tecnológicos (Ciberbullying)

Requisitos para poder calificar una conducta como acoso escolar.

1. **Intencionalidad:** el agresor debe tener la intención de dañar a la víctima para que se produzca auténtico fenómeno de acoso.
2. **Repetición:** la agresión se reproduce más de una vez. Podemos entender la repetición en el ciberbullying si la agresión es vista varias veces por otras personas o por los propios implicados. Esto es, si se sube una sola fotografía de una persona siendo visualizada por otras 50, la repetición está garantizada.
3. **Asimetría de poder:** considera indefensión de la víctima ante las agresiones por razones tales como edad, condición, sexo, vulnerabilidad, en el caso del ciberacoso, el anonimato tecnológico. La persona no puede hacer nada contra la agresión, no puede eliminar una foto o un video de Internet que ya ha sido difundido.
4. **Se produce entre pares, con un grado de superioridad entre uno y otro(s),** por lo que la víctima no puede “responder” a la agresión, por sus propios medios, no pudiendo salir de la situación.

III. PROCEDIMIENTOS DE VIOLENCIA ESCOLAR.

Introducción.

Dado que la violencia escolar puede tener diversas variantes, es necesario abordar cada una de ellas de una forma específica.

Situaciones frente a las cuáles activaremos el presente protocolo:

Cuando se reciba la noticia o denuncia, por cualquier medio de la ocurrencia de una situación que pudiera ser maltrato, acoso escolar o violencia en contra de uno o más estudiantes o miembros del Colegio, ya sea que se produzca al interior o fuera de este, en el contexto de una actividad escolar. Por ejemplo:

1. Cuando cualquier adulto del colegio o externo a él, observa o detecta una situación de maltrato, acoso escolar o violencia en contra de un estudiante del colegio.
2. Cuando los padres presentan la denuncia por la situación que afecta a su hijo/a.
3. Cuando se recibe el aviso por parte de los estudiantes u otras personas, relacionadas o no con él/ella
4. Cuando un miembro de la comunidad ha sido víctima de violencia escolar, sea funcionario/a, apoderado, estudiante, siempre que dicha conducta se haya producido en el ámbito de una actividad escolar.



Cuadros explicativos del procedimiento.

I. Maltrato Escolar entre pares (Maltrato y/o Violencia entre estudiantes)

I. Maltrato Escolar entre pares (Maltrato y/o Violencia entre estudiantes)			
Fase	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Activación	1. Quien reciba el relato o presencia un episodio de violencia escolar, deberá dar pronto aviso a la Encargada de Convivencia Escolar o a la psicóloga para que se adopten las medidas de resguardo y protección inmediatas. 2. Deberá informar prontamente a la Encargada de CE y contener emocionalmente al estudiante mientras llega el apoyo oficial para el caso. 3. Recibida la denuncia de maltrato y/o violencia entre pares, por la Encargada de CE, ésta abrirá una carpeta de investigación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. 4. Informará a la psicóloga para abordar conjuntamente el proceso. 5. Si se requiere, acompañar al estudiante agredido/a a enfermería y posterior derivación al centro asistencial más cercano. 6. Informar al apoderado inmediatamente vía telefónica y/o por correo electrónico. Solicitar la presencia de los apoderados en caso de necesidad (dependerá de la gravedad del hecho) 7. En caso de tratarse de un acto que sea posiblemente constitutivo de delito se establece comunicación con abogado asesor del Colegio para presentar denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal.	Funcionario/a Encargada de Convivencia Escolar/ psicóloga Responsable de hacer la denuncia si procede; Directora.	Tan pronto como se tome conocimiento del hecho. Dentro de las 24 hrs desde que se tomó conocimiento del hecho.
Investigación	8. Proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones - Entrevista con estudiante agredido, entrevista con estudiante agresor y estudiantes testigos. - Si la situación de agresión es leve (de acuerdo lo descrito en el RIE en la graduación de las faltas), se podrá llamar a las partes a mediación escolar. - Recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho. (Profesores, estudiantes, funcionarios, entre otros). - Solicitud de cualquier información que sea pertinente para resolver el hecho denunciado. 9. Activación de medidas de resguardo tales como apoyo psicosocial y pedagógico y derivaciones si es necesario. Finaliza la etapa de indagación con la resolución del protocolo	Encargada de convivencia escolar/ Profesora jefe / Psicóloga	10 días hábiles (Plazo máximo)
Resolución	10. Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, alumnos y apoderados (en entrevista presencial), con medidas disciplinarias, formativas y reparatorias, según corresponda, definidas según RIE.	Encargada de convivencia escolar	Día siguiente hábil al de la resolución



	11. Entrevista con los padres de los estudiantes involucrados para llegar acuerdos y construir un trabajo colaborativo familia Colegio. Se puede realizar esta entrevista al momento de comunicar la resolución. 12. En la entrevista se le informa al apoderado que puede apelar de la resolución dentro del plazo de 5 días hábiles desde la notificación de las medidas.		
Revisión de las medidas	13. Revisión de las medidas: Entrega carta de apelación del apoderado/estudiante a las medidas adoptadas	Apoderado / estudiante	5 días hábiles desde la fecha de notificación de la resolución
Resolución final	14. Entrega de resolución final, (Vía correo electrónico)	Encargada de CE / Directora	5 días hábiles desde la recepción de la carta de apelación.
Durante todo el proceso	15. En los casos que se estime necesario se sugiere a los apoderados, derivación a profesional externo.	Psicólogo/a,	Durante proceso del protocolo
Seguimiento	16. Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Profesora jefe	Cada 2 semanas, reporte parcial
Cierre	17. Cierre de protocolo: Entrevista con los padres de los estudiantes involucrados para evaluar efectividad de las medidas implementadas, informe final. Archivo de la carpeta del estudiantes	Encargada de CE	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar

II. Acoso Escolar:

a. Acoso presencial

II. Acoso Escolar. a) presencial			
Fase	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Activación	1. Quien reciba el relato o presencia un episodio de violencia escolar, deberá dar pronto aviso a la Encargada de Convivencia Escolar o a la psicóloga para que se adopten las medidas de resguardo y protección inmediatas.	Funcionario/a Encargada de Convivencia Escolar/ psicóloga	Tan pronto como se tome conocimiento del hecho.
	2. Recibida la denuncia de maltrato y/o violencia entre pares, por la Encargada de CE, ésta abrirá una carpeta de investigación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. 3. Informar al apoderado inmediatamente vía telefónica y/o por correo electrónico. Solicitar la presencia de los apoderados. 4. Conversación inicial con estudiantes involucrados para contener emocionalmente. 5. Se adoptarán medidas inmediatas para proteger a la o las presuntas víctimas de acoso escolar, como separarlo de su presunto agresor(es), con previa autorización del apoderado o adulto responsable.	Responsable de hacer la denuncia si procede; Directora.	Dentro de las 24 hrs desde que se tomó conocimiento del hecho.



	6. En caso de tratarse de un acto que sea posiblemente constitutivo de delito se establece comunicación con abogado asesor del Colegio para presentar denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal.		
Investigación	7. Proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones - Entrevista con estudiante agredido, entrevista con estudiante agresor y estudiantes testigos. - Si la situación de agresión es leve (de acuerdo lo descrito en el RIE en la graduación de las faltas), se podrá llamar a las partes a mediación escolar. - Recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho. (Profesores, estudiantes, funcionarios, entre otros). - Solicitud de cualquier información que sea pertinente para resolver el hecho denunciado. 8. Activación de medidas de resguardo tales como apoyo psicosocial y pedagógico y derivaciones si es necesario. Finaliza la etapa de indagación con la resolución del protocolo	Encargada de convivencia escolar/ Profesora jefe / Psicóloga	10 días hábiles (Plazo máximo)
Resolución	9. Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, estudiantes y apoderados (en entrevista presencial), con medidas disciplinarias, formativas y reparatorias, según corresponda, definidas según RIE. 10. Entrevista con los padres de los estudiantes involucrados para llegar acuerdos y construir un trabajo colaborativo familia Colegio. Se puede realizar esta entrevista al momento de comunicar la resolución. 11. En la entrevista se le informa al apoderado que puede apelar de la resolución dentro del plazo de 5 días hábiles desde la notificación de las medidas.	Encargada de convivencia escolar	Día siguiente hábil al de la resolución
Revisión de las medidas	12. Revisión de las medidas: Entrega carta de apelación del apoderado/estudiante a las medidas adoptadas	Apoderado / estudiante	5 días hábiles desde la fecha de notificación de la resolución
Resolución final	13. Entrega de resolución final, (Vía correo electrónico)	Encargada de CE / Directora (dependiendo de las medidas que se hayan resuelto)	5 días hábiles desde la recepción de la carta de apelación.
Durante todo el proceso	14. En los casos que se estime necesario se sugiere a los apoderados, derivación a profesional externo.	Psicólogo/a,	Durante proceso del protocolo
Seguimiento	15. Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Profesora jefe	Cada 2 semanas, reporte parcial
Cierre	16. Cierre de protocolo: Entrevista con los padres de los estudiantes involucrados para evaluar efectividad de las medidas implementadas, informe final.	Encargada de CE	30 a 60 días. Sin perjuicio que el



	Archivo de la carpeta del estudiante		seguimiento pueda continuar
--	--------------------------------------	--	-----------------------------

b. Acoso a través de medios tecnológicos.

II. Acoso Escolar. b) a través de medios tecnológicos.			
Fase	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Denuncia	Recepción de la denuncia o sospecha. 1. La denuncia o sospecha puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad escolar.	Estudiante / apoderado / funcionario/a	Día 1
Activación	2. Quien reciba el relato o presencia un episodio de violencia escolar, deberá dar pronto aviso a la Encargada de Convivencia Escolar o a la psicóloga para que se adopten las medidas de resguardo y protección inmediatas. 3. Recibida la denuncia de maltrato y/o violencia entre pares, por la Encargada de CE, ésta abrirá una carpeta de investigación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. 4. Informar al apoderado inmediatamente vía telefónica y/o por correo electrónico. Solicitar la presencia de los apoderados. 5. Deberá siempre realizar una entrevista a quien realiza la denuncia o manifiesta la sospecha, solicitándole las pruebas del acoso (pantallazos, información de las redes en que se divulgó y otras), resguardando en todo momento la intimidad de los involucrados. 6. Activación de medidas iniciales de protección y contención a los estudiantes agredidos (apoyo psicológico, trabajo inicial con el curso y otros). 7. Se deberá solicitar por escrito a los agresores que den de baja o suspendan los comentarios en las redes. 8 Adopción de medidas extraordinarias: 9. En caso que la integridad física o psicológica del estudiantes agredido lo requiera, podrá adoptarse la medida de suspensión cautelar del/los estudiante/s agresor/es 10.En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito se presentará la denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal	Funcionario/a Encargada de Convivencia Escolar/ psicóloga Responsable de hacer la denuncia si procede; Directora.	Día 1. Las medidas podrán durar todo el proceso Dentro de las 24 hrs desde que se tomó conocimiento del hecho.
Investigación	11. Proceso de indagación: se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Revisión de las pruebas aportadas con el objetivo de determinar si es un caso de ciberacoso. - Entrevista con apoderados, estudiantes (agredidos y agresores por separado), - Trabajo con encargado de TICs y otros que puedan aportar elementos técnicos para evitar la permanencia de las imágenes o mensajes de ciberacoso. - Solicitud de antecedentes a profesores y otros funcionarios.	Encargada de convivencia Escolar / /psicóloga	Dentro del plazo de 10 días hábiles desde el inicio del protocolo



	- 12. Cierre del proceso de indagación: resolución		
	13. Activación de medidas reparatorias en el o los cursos involucrados en la hora de orientación, sesiones de Acompañamiento psicológico y otras. 14. Reforzar las medidas de prevención establecidas en el reglamento interno.	Encargada de CE / Profesor/a jefe, Psicóloga	Dentro del plazo de 10 días hábiles desde el inicio del protocolo
Resolución	15. Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, estudiantes y apoderados (en entrevista presencial), con medidas disciplinarias, formativas y reparatorias, según corresponda, definidas según RIE. 16. En la entrevista se le informa al apoderado que puede apelar de la resolución dentro del plazo de 5 días hábiles desde la notificación de las medidas.	Encargada de convivencia escolar	Día siguiente hábil al de la resolución
Revisión de las medidas	17. Revisión de las medidas: Entrega carta de apelación del apoderado/estudiante a las medidas adoptadas	Apoderado / estudiante	5 días hábiles desde la fecha de notificación de la resolución
Resolución final	18. Entrega de resolución final, (Vía correo electrónico)	Encargada de CE / Directora (dependiendo de las medidas que se hayan resuelto)	5 días hábiles desde la recepción de la carta de apelación.
Durante todo el proceso	19. En los casos que se estime necesario se sugiere a los apoderados, derivación a profesional externo.	Psicólogo/a,	Durante proceso del protocolo
Seguimiento	20. Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Profesora jefe	Cada 2 semanas, reporte parcial
Cierre	21. Cierre de protocolo: Entrevista con los padres de los estudiantes involucrados para evaluar efectividad de las medidas implementadas, informe final. Archivo de la carpeta del estudiante.	Encargada de CE	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar

II. Violencia Asimétrica

Se entiende por maltrato adulto-estudiante, cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada por uno o más adultos de la comunidad escolar, incluyendo a funcionarios del Colegio, en contra de uno o más estudiantes, en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de otro u otros estudiantes, con independencia del lugar en que se cometa, siempre que pueda:

- Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo; o
- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual o físico.
- Ejemplos de conductas de maltrato de adulto a estudiante:



- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender a cualquier estudiante.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un estudiante.
- Agredir verbal o psicológicamente (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.) a uno o más estudiantes.
- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un estudiante o a través de chats, blogs, facebook, Instagram, tiktok, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Discriminar a un/a estudiante o cualquier 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, defectos físicos o cualquier otra circunstancia.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato hacia estudiantes.
- Realizar acosos o ataques de connotación sexual a otro u otros estudiantes (siempre y cuando estos no sean constitutivos de delito, pues en ese caso se deberá aplicar protocolo de acción para abuso sexual).
- Intimidar a los estudiantes con 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.
- Utilizar información personal de los estudiantes por otros apoderados o adultos de la comunidad, que no sean sus padres, sin autorización expresa para ello.

a. Violencia y/o acoso de adulto (funcionario o apoderado) a estudiantes.

III. Violencia asimetrica.			
a. violencia y/o acoso de adulto (funcionario o apoderado) a estudiantes.			
Fase	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Denuncia	1. Quien reciba el relato o tome conocimiento de un hecho de violencia de adulto a alumno/a deberá informar lo más pronto posible a la Encargada de Convivencia Escolar quien coordinará las acciones del presente Protocolo 2. De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio de documento escrito, en el cual se detalle claramente el o los hechos acusados que explican el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar. La directora deberá estar informada de lo ocurrido, en un plazo que no exceda las 48 horas luego de recibida la información. 3. Recibida la denuncia por violencia y/o acoso escolar por la Encargada de Convivencia Escolar éste abrirá una carpeta de investigación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia.	Funcionario/ alumno/ apoderado/ Encargada de Convivencia Escolar/ Psicóloga	Día 1 Denuncia: dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la información. Medidas de resguardo y protección durante todo el proceso
Activación	4. Conversación inicial con él o los estudiantes afectados para contener emocionalmente. 5. Conversación inicial y contención al funcionario.	Encargada de Convivencia Escolar/	Dentro de las 24 horas siguientes a la



	6. Se adoptarán medidas inmediatas para proteger a la o las presuntas víctimas de violencia y/o acoso, como separarlo de su presunto agresor cuando se trate de un apoderado, funcionario del colegio o cualquier adulto de la comunidad escolar o que preste servicios externos a éste. 7. En los casos en que exista evidencia física de que el/la estudiante fue víctima de maltrato o violencia se debe acompañar al afectado al Área de Atención de Primeros Auxilios. Se realizará un chequeo del estudiante y se emitirá un informe detallado con lesiones y/o agresiones observadas. Si procede, se activará protocolo de accidentes graves. 8. En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito se establece comunicación con abogado asesor del Colegio para presentar denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal o evaluar la presentación de una Medida de Protección ante Tribunales de Familia o derivación a una OPD. 9. Comunicación con los padres y apoderados del o los estudiantes afectados.	Psicóloga Responsable de hacer la denuncia si procede; Directora.	denuncia.
Investigación	10. Proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Entrevista con estudiante agredido/a, entrevista con funcionario o apoderado agresor y testigos si los hay. - Recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho. (Profesores, estudiantes, funcionarios, entre otros). - Solicitud de cualquier información que sea pertinente para resolver el hecho denunciado. - En caso que se indague la participación de un profesor como agresor, la directora, junto con el equipo de CE podrán determinar la separación o cambio temporal de sus funciones 11. Una vez recopilados los antecedentes correspondientes o agotada la investigación, la encargada deberá citar y presentar un informe ante el equipo de Convivencia Escolar, con el fin de analizar la situación y determinar las estrategias más pertinentes que corresponda adoptar en conformidad con el RIE, haciendo la recomendación de su aplicación a la directora.	Encargada de Convivencia Escolar/ psicóloga Equipo de Convivencia escolar / Equipo directivo	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo)
Resolución	12. Una vez presentados todos los antecedentes a la Directorapor la Encargada de Convivencia Escolar la Directora deberá resolver si se cumplen los requisitos para imponer una sanción según RIE y RIOHS, o bien si el reclamo debe ser desestimado, determinar los responsables, la gravedad y la toma de decisiones con respecto al hecho acusado. 13. Deberá quedar constancia de los fundamentos que justifiquen la decisión adoptada. Dicha resolución debe ser notificada a todas las partes (funcionario, apoderado y	Encargada de convivencia escolar / directora	Día siguiente hábil al cierre de la etapa de investigación



	alumno) y, al Equipo de Convivencia Escolar. 14. Se establecen medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los/las estudiantes las que serán aplicadas conforme a la gravedad del caso. 15. Si el agresor es un adulto apoderado del Colegio, se le solicitará remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa formal, dirigida al alumno afectado quien estará acompañado por un adulto autoridad del colegio (profesor jefe, o, Encargado de C.E, o Directora) o sus padres o apoderados, según el caso, en una entrevista o por vía formal escrita, quedando constancia escrita en las actas y carpeta del caso en Registros de Maltrato Escolar que tiene a su cargo el Encargada de Convivencia Escolar. 16. Asimismo se podrán tomar otras medidas, tales como una mediación escolar o solicitud de cambio de apoderado, o la restricción de ingreso del/ los apoderados al Establecimiento Educacional por el tiempo que se considere prudente y necesario y que contempla la ley, considerando como plazo máximo 6 meses prorrogable a 12 meses máximo. 17. Se informa a las partes de su derecho a apelar de la resolución adoptada.		
Apelación	18. Entrega a ambas partes (funcionario/ apoderado estudiante) carta de apelación a las medidas adoptadas	Apoderado/ funcionario	5 días hábiles desde la fecha de notificación de la resolución
Resolución de la apelación	19. Entrega de resolución final	Encargada de CE / Directora	5 días hábiles desde la recepción de la carta de apelación.
Durante todo el proceso	20. En los casos que se estime necesario se sugiere a los apoderados, derivación a profesional externo. 21. Se podrá establecer un plan de acompañamiento académico y psicosocial a el/la estudiante en caso que lo requiera.	Psicólogo/a,	Durante proceso del protocolo
Seguimiento	22. La Encargada de Convivencia Escolar junto a la psicóloga y el profesor/a jefe serán los responsables de hacer un seguimiento permanente en entrevistas con los apoderados de los estudiantes agredidos para ir observando cualquier situación que requiere ser abordada de manera de proteger el normal desarrollo de los niños/as. 23. Lo mismo de los estudiantes involucrados como agredidos/as, se realizará un plan de acompañamiento al estudiante con entrevistas periódicas para acompañar la evolución	Profesora jefe	Cada 2 semanas, reporte parcial
Cierre	17. Cierre de protocolo: Entrevista con los padres para evaluar efectividad de las medias implementadas, cierre de protocolo, informe final. 25. Archivo de la carpeta del estudiante y de la carpeta del funcionario.	Encargada de CE	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda seguir.



b. Violencia de estudiante hacia adulto (docente, funcionario o apoderado)

Situación especial aplicable a la educación parvularia.

Agresión de un/a párvulo a un funcionario o apoderado.

- 1. Las conductas de agresión de párvulos a sus educadoras o asistentes de párvulos o cualquier otro funcionario del Colegio o apoderado no podrán ser sancionadas con medidas disciplinarias, dando origen a medidas formativas que fomenten la conciencia sobre la conducta y la autorregulación.
- 2. No obstante ello, de la conducta se informará a los apoderados con la finalidad de adoptar compromisos para el cambio de la conducta y se activarán estrategias formativas individuales y grupales para apoyar a los párvulos en el desarrollo de habilidades sociales y emocionales especialmente relacionadas con el autocontrol, el cumplimiento de normas de aula y la resiliencia.

III. Violencia asimétrica.			
b. violencia de estudiante hacia un adulto (docente, funcionario o apoderado)			
Fase	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Denuncia / activación	1. Quien tome conocimiento de los hechos, sea la persona afectada o un testigo, deberá informar a la brevedad a la o al Encargado de Convivencia Escolar. De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio de documento escrito, en el cual se detalle claramente el o los hechos acusados que explican el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar. La directora deberá estar informado de lo ocurrido 2. Recibida la denuncia por violencia por la Encargada de Convivencia Escolar abrirá una carpeta de investigación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. 3. Conversación inicial con los afectados para contener emocionalmente. 4. El Colegio deberá otorgar protección hacia el profesor o funcionario del establecimiento, y se tomarán todas las medidas para que pueda desempeñar normalmente sus funciones, salvo que esto ultimo ponga en peligro su integridad. 5.Comunicación con los padres y/o apoderados de los estudiantes involucrados. 6. En caso que la violencia sea constitutiva de delito se procederá a realizar la denuncia correspondiente.	Encargada de Convivencia Escolar/ Directora	Tan pronto se tome conocimiento del hecho: Denuncia : dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho
Investigación	7. Proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Entrevista con estudiante agresor, profesor o funcionario agredido y testigos si los hay. - Recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho. (Profesores, estudiantes, funcionarios, entre otros). - Solicitud de cualquier información que sea pertinente para resolver el hecho denunciado. - Informe elaborado por el Encargado de Convivencia Escolar en relación a las medidas que deben aplicarse según RIE y RIOHS. Deberá quedar constancia de los	Encargada de Convivencia Escolar	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo)



	fundamentos que justifiquen la decisión adoptada. Dicha resolución debe ser notificada a todas las partes y, en su caso, al Equipo de Convivencia Escolar en un plazo de 48 horas terminada la investigación. - La resolución de estas situaciones comprende la reparación del daño causado por parte del victimario hacia la víctima. Este acto será acordado con la psicóloga y eventualmente con los especialistas externos del alumno/a si existieren. - El establecimiento implementará instancias de mediación y conciliación, u otros mecanismos de similar naturaleza como alternativa para la solución pacífica y constructiva de los conflictos de convivencia escolar. Por otra parte, las sanciones serán decididas por el Equipo de Convivencia, y serán distintas dependiendo de la gravedad de los hechos, conducta previa del/los estudiante/s y la edad de los/as involucrado/das.		
Resolución	8. Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, con medidas definidas según RIE y RIOHS. 9. Se le solicitará al alumno remediar formativamente el hecho por medio de una disculpa dirigida al adulto afectado, acompañando en esta situación del Encargado de Convivencia Escolar, quedando registro de este hecho por vía formal escrita. 10. La familia debe comprometerse a seguir las acciones remediales, de apoyo externo y acatar las sanciones correspondientes. 11. Información sobre el derecho a apelar de las medidas.	Encargada de Convivencia Escolar	Día siguiente hábil a la fecha de la resolución
Apelación	12. Entrega carta de apelación de las medidas por parte del apoderado o estudiante	Apoderado/ estudiante.	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de entrega de resolución.
Resolución final	13. Resolución de la apelación	Directora	Dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la carta de apelación.
Seguimiento	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes involucrados. 15. Una vez realizada la reparación por parte del alumno, se le entregará, al adulto víctima, apoyo a nivel individual por parte de algún miembro del equipo directivo o, por el tiempo que se considere necesario. 16. El Colegio deberá realizar el acompañamiento	Encargada de Convivencia Escolar/ psicóloga	Cada 2 semanas, reporte parcial.



	necesario, utilizando los recursos humanos y materiales disponibles, con el fin de resguardar los procesos de formación social y emocional de todos los involucrados.		
Cierre	17. Entrevista con los padres para evaluar efectividad de las medidas implementadas, cierre de protocolo, informe final. 18. Archivo de la carpeta del estudiante	Encargada de Convivencia Escolar	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar.

c. Violencia entre miembros adultos de la comunidad escolar

1. Violencia entre funcionarios del Colegio

Las situaciones de violencia entre funcionarios del Colegio se deberán regular de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno Orden Higiene y Seguridad (RIOHS).

2. Violencia de apoderado/a a funcionario/a.

Maltrato de apoderado a funcionario del colegio

Se entenderá por “maltrato de apoderado hacia funcionario del Colegio” cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, proferida por parte de un apoderado en contra de un funcionario del Colegio, la cual pueda:

- Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales;
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo; o
- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño, afectivo, moral, intelectual o físico y las relaciones interpersonales de la comunidad escolar.
- Utilizar información personal de los alumnos/as por otros apoderados o adultos de la comunidad, que no sean sus padres, sin autorización expresa para ello.

III. Violencia asimetrica.			
c. violencia de un/a apoderado/a a funcionario/a			
Fase	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Denuncia / activación	1. Quien tome conocimiento de los hechos, sea la persona afectada o un testigo, deberá informar a la brevedad a la o al Encargado de Convivencia Escolar. De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio de documento escrito, en el cual se detalle claramente el o los hechos acusados que explican el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar. La directora deberá estar informado de lo ocurrido 2. Recibida la denuncia por violencia por la Encargada de Convivencia Escolar abrirá una carpeta de investigación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. 3. Conversación inicial con los afectados para contener emocionalmente. 4. El Colegio deberá otorgar protección hacia el profesor o funcionario del establecimiento, y se tomarán todas las medidas para que pueda desempeñar normalmente sus	Encargada de Convivencia Escolar/ Directora	Tan pronto se tome conocimiento del hecho: Denuncia : dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho



	funciones, salvo que esto último ponga en peligro su integridad. 5. En caso que la violencia sea constitutiva de delito se procederá a realizar la denuncia correspondiente.		
Investigación	6. Proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Entrevista con los involucrados. En esta entrevista se procurará realizar una mediación y levantar compromisos mutuos. - Si hay mediación, se levanta acta con acuerdos. - Recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho. (Profesores, estudiantes, funcionarios, entre otros). - Solicitud de cualquier información que sea pertinente para resolver el hecho denunciado. 7. Terminada la fase de investigación, el equipo conformado por la Directora y, encargada de Convivencia, (si el caso lo amerita) resolverá en razón de las pruebas aportadas y determinará los responsables, la gravedad y la toma de decisiones con respecto al hecho acusado, las que se aplicarán de acuerdo a lo establecido en el RIE	Encarda convivencia escolar/ directora	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo)
Resolución	Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, con medidas definidas según RIE	Directora	Día siguiente hábil a la fecha de cierre de indagación
Apelación	Revisión de las medidas: Entrega carta de apelación a las medidas adoptadas.	Apoderado	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de entrega de resolución.
Resolución final	Resolución de la apelación	Directora	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de recepción de la carta de apelación
Seguimiento	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los involucrados	Encargada de CE	Cada 2 semanas, reporte parcial
Cierre	Cierre de protocolo, informe final. Archivo de la carpeta por Encargado de Convivencia Escolar	Encargada de CE	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar



Nota: dentro de las medidas que puede aplicar el colegio de acuerdo a lo establecido en el RIE, se consideran desde la amonestación verbal y la solicitud de acciones reparatorias (disculpas públicas o privadas por ejemplo) hasta la suspensión temporal de la calidad de apoderado y la prohibición de ingreso al colegio. En todo momento se priorizará la solución pacífica de los conflictos y la mediación escolar.

3. Violencia entre apoderados en el recinto del Colegio o en actividades oficiales del colegio.

Se entenderá por maltrato entre apoderados cualquier acción de carácter violento e intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, proferida por parte de un(os) apoderado(s) en contra de otro(s) apoderado(s) del Colegio, siempre y cuando esta haya ocurrido motivada por circunstancias ligadas directamente a la vida escolar de sus hijos/as.

3. Violencia entre apoderados en el recinto del Colegio o en actividades oficiales del colegio			
Fase	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Denuncia / activación	1. Quien tome conocimiento de los hechos, sea la persona afectada o un testigo, deberá informar a la brevedad a la o al Encargado de Convivencia Escolar. De esta situación deberá quedar constancia expresa y formal, por medio de documento escrito, en el cual se detalle claramente el o los hechos acusados que explican el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar. La directora deberá estar informado de lo ocurrido 2. Recibida la denuncia por violencia por la Encargada de Convivencia Escolar abrirá una carpeta de investigación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. 3. Conversación inicial con los afectados para contener emocionalmente. 4. En caso que la violencia sea constitutiva de delito se procederá a realizar la denuncia correspondiente.	Encargada de Convivencia Escolar/ Directora	Tan pronto se tome conocimiento del hecho: Denuncia : dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho
Investigación	6. Proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Entrevista con los involucrados. En esta entrevista se procurará realizar una mediación y levantar compromisos mutuos. - Si hay mediación, se levanta acta con acuerdos. - Recepción de pruebas que quieran entregar quienes hayan conocido el hecho. (Profesores, estudiantes, funcionarios, entre otros). - Solicitud de cualquier información que sea pertinente para resolver el hecho denunciado. 7. Terminada la fase de investigación, el equipo conformado por la Directora, encargada de Convivencia y Presidente del Centro de Padres, (si el caso lo amerita) resolverá en razón de las pruebas aportadas y determinará los responsables, la gravedad y la toma de decisiones con respecto al hecho acusado, las que se aplicarán de acuerdo	Encarda convivencia escolar/ Directora	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo)



	a lo establecido en el RIE		
Resolución	Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas, con medidas definidas según RIE	Directora	Día siguiente hábil a la fecha de cierre de indagación
Apelación	Revisión de las medidas: Entrega carta de apelación a las medidas adoptadas.	Apoderado	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de entrega de resolución.
Resolución final	Resolución de la apelación	Directora	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de recepción de la carta de apelación
Seguimiento	Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los involucrados	Encargada de CE	Cada 2 semanas, reporte parcial
Cierre	Cierre de protocolo, informe final. Archivo de la carpeta por Encargado de Convivencia Escolar	Encargada de CE	30 a 60 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar

Nota: dentro de las medidas que puede aplicar el colegio de acuerdo a lo establecido en el RIE, se consideran desde la amonestación verbal y la solicitud de acciones reparatorias (disculpas públicas o privadas por ejemplo) hasta la suspensión temporal de la calidad de apoderado y la prohibición de ingreso al colegio: Obedeciendo el espíritu que anima nuestro Proyecto educativo, en todo momento se priorizará la solución pacífica de los conflictos y la mediación escolar.