PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

Introducción

La educación en los últimos tiempos ha tenido que enfrentar una serie de problemáticas que emergen de una sociedad distinta a la estructurada en el siglo XX. La sociedad del siglo XXI marcada por el sistemático avance tecnológico la competencia y el exitismo, con altas exigencias a las personas que genera una vida más acelerada y demandante. Es en este contexto en el cual se encuentran los y las estudiantes, enfrentados al individualismo, donde lo colectivo se desvanece, surgen nuevas formas de relacionarse nuevos espacios virtuales que intensifican las interacciones sociales y con ello los conflictos, que abarcan a un mayor número de sujetos, dificultando de esta manera la resolución de los problemas en los contextos escolares.

Es ahí donde se instala el problema del maltrato escolar y que debe ser visibilizado y abordado por la institución educativa no sólo a través del caso particular que se trate, sino que mediante una estructura que permita la prevención, abordada desde la propia educación desde el aprender a ser ciudadanos, aprender a vivir la democracia y especialmente aprender a ser seres sociales garantes del bien común. En razón de lo anterior es que surge la Ley sobre Violencia Escolar N° 20.536, que modifica la Ley General de Educación N°20.370 entregando un marco de actuación para los establecimientos educacionales del país en materia de convivencia escolar.

Producto de lo anterior y en consonancia con lo que dispone la Resolución Exenta N° 482, de 2018, de la Superintendencia de Educación, surge el presente instrumento el cual se elabora haciendo uso del “Modelo orientador para la elaboración de un protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa”.

I. Objetivo general:

Determinar el procedimiento que se aplicará en situaciones de violencia física y/o psicológica que se produzcan en contexto escolar, ya sea entre estudiantes; entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados/as; entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.

De este modo, se hace necesario excluir de la aplicación del presente protocolo todas aquellas situaciones de violencia sexual, las que son consideradas una

forma grave de maltrato infantil y por tanto suponen la aplicación de Protocolos especiales.

II. Objetivos específicos:

1. Promover la buena convivencia escolar, previniendo de esta manera situaciones de maltrato, acoso escolar y violencia.
2. Generar procedimientos y establecer criterios para proceder ante situaciones de violencia física y/o psicológica que se produzcan en contexto escolar, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.
3. Delimitar acciones y responsabilidades de los integrantes de la comunidad educativa para enfrentar situaciones de maltrato, acoso escolar y violencia.

III. Marco Legal

1. Proyecto Educativo Institucional (PEI):

"Hacemos propia la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención Internacional de los Derechos del Niño como marco para la Educación y, en consecuencia, creemos en un modelo educativo que potencie el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales."

"Consideramos que las comunidades son las que educan, por lo tanto, profesoras y profesores, apoderadas y apoderados, las y los estudiantes, funcionarias y funcionarios y ex alumnas(os) son agentes conscientes y participativos del proceso educativo que se desarrolla en el Liceo. Conocen, comprenden, adhieren, participan y aportan al Proyecto Educativo, respondiendo positivamente ante sus requerimientos."

"Sustentamos las normas de convivencia que regulan la vida escolar en valores y acuerdos construidos por toda la Comunidad Educativa y, por lo tanto, son respetadas por todas y todos sus integrantes."

"Propiciamos el bienestar, el autocuidado y la calidad de vida, tanto en las y los estudiantes, las y los docentes, y las funcionarias y funcionarios no docentes, como en el resto de la comunidad educativa, a través de distintas propuestas curriculares y programas de acción."

"Fomentamos una formación ciudadana y participación política responsable, comprometida y basada en el respeto por las ideas de las otras y los otros, como requisitos fundamentales para aprender a vivir en comunidad."

2. Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño y la Niña (CDN):

En lo que corresponde a esta materia, se debe mencionar el artículo 19 de la Convención: "Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la

custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo".

3. Ley sobre Violencia Escolar N° 20.536 (LSVE):

Este cuerpo legal introduce modificaciones a la Ley General de Educación (Ley 20.370) en base a paradigmas que se espera convivan armónicamente para lograr el objetivo principal de la norma: una buena convivencia escolar. Por un lado se pone acento sobre el control y la sanción y por otro lado se busca crear condiciones que permitan establecer una convivencia escolar democrática, respetuosa de los derechos que les asisten a los miembros de la comunidad educativa.

Desde esta perspectiva, las disposiciones más importantes incorporadas en la Ley General de Educación son:

a. Modifica el artículo 15 agregando un inciso tercero que obliga a todos los establecimientos educacionales a contar con un encargado de convivencia escolar.
   Esta norma es cumplida al interior del Liceo Experimental Manuel de Salas a través de la presencia de un Encargado Escolar en cada Ciclo de formación, los/las Encargados/as de Convivencia Escolar son coordinados por la Subdirección del establecimiento.
b. Artículo 16 A que define la buena convivencia escolar.
c. Artículo 16 B que define el acoso escolar.
d. Artículo 16 C que establece la obligación que le asiste a los miembros de la comunidad educativa de propiciar un clima escolar que promueva la buena convivencia, de manera de prevenir todo tipo de acoso escolar.
e. Artículo 16 D que establece como de especial gravedad la violencia escolar, (física o sicológica) contra un estudiante cuando esta es cometida por quien detente una posición de autoridad, utilizando cualquier medio. Se fija además la obligación de informar cuando esto ocurra y sanciones si no se informare y no se tomaren medidas.
f. Artículo 46 letra f) ordena la obligación para todos los Establecimientos Educacionales de contar con un Reglamento Interno que incorpore políticas de prevención, medidas pedagógicas, protocolos de actuación y diversas conductas que constituyan falta a la buena convivencia escolar, graduándolas de acuerdo a su menor o mayor gravedad.

Adicionalmente, en el artículo transitorio de la Ley N°20.536, obliga a los establecimientos particulares pagados a crear un Comité de Buena Convivencia Escolar u otra entidad de similares características. Sobre el particular, cabe mencionar que el Liceo Experimental Manuel de Salas cumple con esta obligación a través de la creación del "Comité de Sana Convivencia", el cual se encuentra integrado por el Subdirector/a, los/las Encargados/as de Convivencia Escolar, la Coordinadora de Psicología, un/a apoderado/a representante de cada Ciclo y un representante de los funcionarios/as.

4. Ley que Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación Especial Nº 21.013 :

Esta ley tiene por objeto tipificar un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas, sea por conductas de maltrato corporal relevante o cuando no impidieran su ocurrencia, debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas.

En esta normativa cobra especial relevancia el deber de cuidado que recae sobre los sostenedores de los establecimientos educacionales, los docentes y asistentes de la educación, en relación al deber de proteger los derechos de los estudiantes que se encuentran a su cargo y denunciar los hechos de que se tome conocimiento y que pudieran ser constitutivos de este delito, siendo competencia de los organismos llamados a ello la investigación y eventual sanción a sus responsables.

5. Ley de Tribunales de Familia N° 19.968:

De acuerdo a esta ley, corresponde a los Tribunales de Familia disponer de medidas cautelares y/o de protección que permitan proteger a niños, niñas y adolescentes cuyos derechos se encuentren gravemente amenazados o vulnerados.

Las medidas cautelares persiguen interrumpir de manera inmediata la amenaza o la situación de vulneración y se encuentran enumeradas en el artículo 71 de la Ley N° 19.968, estas pueden ser adoptadas aun antes de iniciado el procedimiento, a la espera de contar con información suficiente para decretar una medida definitiva. Las medidas definitivas, también denominadas de protección son las mencionadas en el artículo 30 de la Ley de Menores y buscan neutralizar la amenaza o dar término a la vulneración.

6. Ley sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia N° 21.430:

Esta ley tiene por objeto la garantía y protección integral, el ejercicio efectivo y el goce pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en especial, de los derechos humanos que les son reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en las leyes.

Para ello, la ley indica que los principales obligados por esta ley son la familia, de los órganos del Estado y de la sociedad. En ese sentido, el Liceo Experimental Manuel de Salas, como institución educativa dependiente de un organismo público descentralizado, la Universidad de Chile, resulta doblemente obligado a garantizar y proteger de manera integral, el ejercicio efectivo y el goce pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, particularmente en lo que dice relación con:

"Dar prioridad a los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, sin discriminación arbitraria alguna, en el acceso y uso a todo servicio, prestación y recursos de toda naturaleza, sean públicos o privados, necesarios para su completa protección, reparación y restitución, en las debidas condiciones de seguridad y dignidad."

IV. Definiciones:

1. Convivencia escolar: La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.

2. Buena convivencia escolar: Es la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

3. Maltrato infantil: *"Toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo"*[1].

   El maltrato infantil puede ser ejecutado por **omisión** (entendido como falta de atención y apoyo de parte de una persona adulta a las necesidades y requerimientos del niño o niña, sea en alimentación, salud, protección física, estimulación, interacción social u otro), **supresión** (que son las diversas formas en que se le niega al niño o niña el ejercicio y goce de sus derechos: por ejemplo, impedirle que juegue o que tenga amigos/as, no enviarlo a la escuela, etc.) o **transgresión** (entendida como todas aquellas acciones o conductas hostiles, rechazantes o destructivas hacia el niño o niña, tales como malos tratos físicos, agresiones emocionales, entre otros) de los derechos individuales y colectivos, e incluye el abandono completo y parcial[2]

[1] Artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño, promulgada mediante, Decreto 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores.

[2] UNICEF: "Maltrato infantil en Chile", 2000. Disponible en http://www.unicef.cl/archivos_documento/18/Cartilla%20Maltrato%20infantil.pdf.
Para complementar la comprensión conceptual, véase también, entre otros: "El maltrato deja huella. Manual para la detección y orientación de la Violencia Intrafamiliar: Violencia doméstica, abuso sexual infantil y maltrato infantil", UNICEF 2012, disponible en www.unicef.cl. y "Protocolo, Detección e Intervención en Situaciones de Maltrato Infantil", JUNJI 2009, disponible en www.junji.cl.

Como se mencionó ya en el objetivo específico del presente protocolo, la aplicación del mismo se relacionará únicamente con situaciones de maltrato infantil físico o psicológico.

a. Maltrato físico: Cualquier acción no accidental que provoque daño físico o enfermedad en el niño, niña o adolescente o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un hecho único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo; la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.
b. Maltrato emocional o psicológico: Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño, niña o adolescente. Se incluye también en esta categoría aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

4. Maltrato escolar: Es todo tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. Para efectos de este protocolo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.

5. Acoso escolar o bullying: Es toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.

   Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros. No todas estas prácticas implican la aplicación del presente protocolo, por lo que es sumamente necesario determinar al momento de aperturarse el mismo si se está ante ciberbullying u otro tipo

de situaciones, de este modo se podrán abordar adecuadamente los casos, lo que permitirá la aplicación del protocolo adecuado, evitando con ello prolongar el sufrimiento de estudiantes víctimas de violencia virtual.

6. Violencia escolar: Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de violencia como un modo de relación aprendido.
   Cuando se trata de niños, niñas y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro, pudiendo responder a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personan tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.
   De acuerdo al artículo 16 D de la Ley General de Educación, son especialmente graves los hechos de violencia, sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa.
   Tipos de violencia:
   a. Violencia física: Es toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplo de ella son las siguientes acciones: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros
   b. Violencia psicológica: comprende todas las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional de las personas: molestar, intimidar, humillar, excluir, o alentar la exclusión deliberada (por ejemplo, de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos, etc.), “ley del silencio”, gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal o colectivo, entre otras.
   c. Violencia verbal: Aquella que se manifiesta a través del lenguaje. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, esparcir o divulgar un rumor o comentario mal intencionado, hacer comentarios discriminatorios o despectivos.
   d. Violencia Material: Acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de los y las estudiantes, por ejemplo acciones como: dañar, robar o esconder artículos, etc. Forzar a entregar algún bien personal (dineros u objetos) a cambio de no recibir daños y poder acceder a espacios o servicios en el centro educativo.

7. Medida disciplinaria: Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno.
   El Liceo Experimental Manuel de Salas solo aplicará las medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento Interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.

Para el caso del presente Protocolo, en caso de haberse concluido, como consecuencia de la aplicación del procedimiento que se establece, la necesidad de aplicar medidas disciplinarias, éstas serán las contenidas en el Reglamento Interno, teniendo en consideración la etapa de desarrollo en que se encuentra el/los estudiante/s involucrados, el hecho realizado y la necesidad de proteger y/o sancionar, según corresponda.

8. Medida de apoyo pedagógico o psicosocial: Son medidas de apoyo pedagógico o psicosocial aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables reconozcan y – si fuere posible- reparen el daño (por medio de las acciones o medidas reparatorias) causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.

IV. Etapas del Protocolo:

1. Recepción de la denuncia:
   1.1. Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la Denuncia:
      a. Quien sufra, presencie o tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia en contra de un niño, niña o adolescente (NNA), asistentes, docentes, funcionarios/as y/o apoderados/as, debe denunciarlo, informando al Jefe (a) de Ciclo respectivo o al Coordinador/a de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar (Subdirector o Subdirectora del Establecimiento Educacional), según corresponda.
      De este modo, puede ocurrir lo siguiente:
         i. Un adulto sufra, presencie o sea informado de una situación de este tipo: En este caso deberá comunicarlo inmediatamente o como máximo al día hábil siguiente al Jefe de Ciclo respectivo, en caso que los/las involucrados/as estén relacionado con algún Ciclo formativo. Ante la situación que los/las involucrados no estén relacionados directamente con un Ciclo, por ejemplo en caso que se trate de un funcionario no docente administrativo, éste deberá informar inmediatamente o como máximo al día hábil siguiente al/la Coordinador/a de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar, quien es el Subdirector/a del Establecimiento.
         ii. Un/a estudiante que sufra, presencie una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio: El/la

estudiante podrá acudir directamente al Jefe/a de Ciclo o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre y entregar su relato sobre los hechos, quien deberá informar inmediatamente o como máximo al día hábil siguiente la situación al Jefe/a de Ciclo.

En caso de situaciones graves, en que se requiera una atención y actuar urgente ya que existe un riesgo para la vida y/o integridad física o psíquica de los/las afectados/as, el adulto que presencie o conozca dicha situación deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el protocolo de accidente escolar, en caso de ser procedente, para dar el debido resguardo de la vida e integridad física de los afectados.

Efectuado lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Jefe (a) de Ciclo respectivo o al Coordinador/a de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar (Subdirector o Subdirectora del Establecimiento Educacional), según corresponda, a fin que este registre formalmente los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y siga el curso de actuación del presente protocolo.

b. Obligación de Denunciar: Para el caso en que los hechos de los que se tome conocimiento hagan presumir la existencia de un delito que afectaren a los/las estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento, corresponderá adicionalmente realizar la respectiva denuncia ante Carabineros, PDI o Ministerio Público dentro de las 24 horas siguientes.

   La denuncia será realizada por el Asesor/a Legal del establecimiento, quien deberá ser informado del hecho por quien lo sufra, presencie o tome conocimiento.

c. Derivación a otras entidades: Adicionalmente, en caso que existan estudiantes involucrados, se deberá derivar a entidades de protección de derechos todos aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes.

   La derivación será realizada por el Asesor/a Legal del establecimiento, quien deberá ser informado del hecho por quien lo sufra, presencie o tome conocimiento. Aperturándose de manera paralela el Protocolo de Actuación frente a la Detección de situaciones de Vulneración de Derechos de Estudiantes.

   En los informes de derivación de casos y de denuncia debe constar el nombre de el/la directora (a) del Liceo Experimental Manuel de Salas.

A modo de ejemplificar situaciones en las que se deba denunciar o derivar a otras entidades se deja el presente cuadro de manera referencial.

Baja complejidad	Mediana complejidad	Alta complejidad
Presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en SEÑALES DE ALERTA a considerar, pero que no provocan un daño evidente en NNA, en lo que al ejercicio de sus derechos se refiere.	Presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en EVIDENTES SEÑALES DE ALERTA que provocan daño y/o amenazan los derechos de los NNA.	Presencia de situaciones y/o conductas que provocan un GRAVE daño a la integridad física o psicológica de los NNA y que podrían ser constitutivas de delito.
• Violencia psicológica leve. • Negligencia ma/parental temporal. • Testigo de Violencia Intra Familiar. • Abandono escolar (involuntario), inasistencia reiteradas y permanentes sin justificativo. • Acceso a drogas de bajo riesgo de manera inicial. • Abandono temporal (largas horas del día sin supervisión de adulto).	• Negligencia ma/parental reiterada. • Deserción escolar. • Socialización callejera. • Violencia psicológica grave. • Consumo de drogas. • Consumo de drogas por parte de sus padres o adultos responsables.	• Violencia física, con o sin lesiones. • Todo tipo de violencia (física o psicológica) que signifique un trato degradante, humillación y menoscabo a la dignidad humana de los NNA. • Maltrato habitual. • Abuso sexual. • Violación. • Sustracción de menores. • Almacenamiento y distribución de pornografía infantil. • Explotación sexual infantil. • Abandono.
¿Dónde acudir? Derivar caso a OPD competente (es aquella correspondiente al domicilio del NNA)	¿Dónde acudir? • Derivar caso a OPD competente (es aquella correspondiente al domicilio del NNA). • Realizar denuncia en Tribunales de Familia.	¿Dónde denunciar? • Carabineros de Chile. • Policía de Investigaciones. • Fiscalía.

*La enumeración contenida en la presente tabla no es de carácter taxativo.

Por último, es necesario dejar registro o constancia, en el expediente que se forme, de la realización de todas las acciones realizadas,

debiendo adicionalmente, en caso que se encuentren involucrados estudiantes de la comunidad, comunicar de manera inmediatas a sus padres, madres y apoderados/as.

La vía de comunicación válida será el correo electrónico, la libreta de comunicaciones y/o una reunión de carácter presencial de la que se levantará acta, la cual deberá ser firmada por todos y todas quienes participen de la misma.

En esta etapa del procedimiento, todas las medidas que se adopten deberán resguardar la privacidad de los/las involucrados/as, especialmente de el/la afectado/a.

1.2. Registro de la denuncia: Una vez que el/la Jefe/a de Ciclo o el/la Coordinador/a de los Encargados de Convivencia sea informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, éste deberá realizar las siguientes acciones:

a. Tomar registro escrito de la denuncia en el formulario de registro tipo contenido en el Anexo 1 del presente protocolo, dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.
   Esta acta debe ser firmada por quien haga su registro, no siendo necesaria la firma de él/la denunciante.
b. Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos, incluyendo las acciones referidas en el punto 1.1. y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.
   Este expediente tendrá en su primera hoja una bitácora que resuma cada una de las acciones realizadas y la fecha de ésta, de acuerdo al Anexo 2 del presente protocolo, además deberá ser foliado correlativamente y fechado (con la finalidad de asegurar que su contenido se mantenga inalterable en el tiempo), debiendo contener en cada una de sus hojas que se agreguen la firma o timbre del responsable de su custodia, esto es de el/la Jefe/a de Ciclo o el Coordinador de los Encargados de Convivencia Escolar.
   En casos graves se podrá declarar la reserva del expediente.
c. Realizar una evaluación preliminar del caso que persigan el siguiente objetivo:
   c.1. Proponer, siempre que la gravedad y naturaleza de la situación lo permitan una solución dialogada y pacífica del conflicto por medio de la utilización de las EARC contenidas en el Reglamento Interno.
   c.2. Sugerir la adopción de **medidas urgentes**, las que en caso de adoptarse se hará manera inmediata y provisoria para proteger el interés superior de los NNA afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados. Sólo podrán adoptarse las medidas urgentes que establece el

presente protocolo y son conocidas por la comunidad escolar.

d. Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento y en caso de existir algún/a estudiantes involucrados/a su profesor/a jefe/a.

   Este acto de comunicación se realizará por medio de un Memorándum, el cual se elaborará según el Anexo 3 del presente protocolo, en él se indicarán los hechos denunciados, las personas involucradas, las acciones adoptadas, el inicio de una EARC y las medidas urgentes que se sugiere adoptar, en caso que corresponda.

Todas estas actuaciones deben realizarse dentro de los dos días hábiles siguientes, contados desde que toma conocimiento de los hechos, este plazo puede ser prorrogado por el encargado de realizar las gestiones en 2 días hábiles más.

1.3. Evaluación/adopción de medidas urgentes: Una vez que Dirección toma conocimiento de los antecedentes de la denuncia, el Equipo Directivo del establecimiento deberá evaluar la propuesta en torno a adoptar **medidas urgentes** respecto de los/los estudiantes involucrados/as. Estas medidas urgentes estarán vigentes hasta que el Equipo Directivo tome una decisión sobre el caso en concreto. Éstas pueden ser las siguientes:

a. Proporcionar contención emocional a los/las involucrados/as con los profesionales internos del establecimiento.
b. Derivación a profesionales externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
c. En caso de estar involucrados funcionarios/as se podrán tomar decisiones como separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos.
d. En caso de maltrato entre pares se puede considerar la reubicación del estudiante agresor o agredido en aquellos casos en que su apoderado/a lo solicite.
e. En caso de tratarse de apoderados/as, podría considerarse el cambio de apoderado/a.

1.4. Solicitud de investigación: Luego de adoptarse las **medidas urgentes** Dirección deberá:

a. Informar por escrito las medidas urgentes adoptadas a los/las involucrados/as y a quien haya informado la denuncia, quien deberá incorporar está comunicación en el expediente elaborado.
b. Solicitar por escrito una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia.

   El encargado de investigar será:

- Encargado de Convivencia, en caso que los/las involucrados/as estén relacionado con algún Ciclo formativo.
- Coordinador/a de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar cuando los/las involucrados no estén relacionados directamente con un Ciclo.

Al momento de solicitar la investigación se debe señalar expresamente la facultad que éste tiene, antes de formalizar el inicio de la investigación, de evaluar nuevamente la posibilidad de emplear una EARC de las contenidas en el Reglamento Interno, con el fin de privilegiar este medio, siempre que el hecho justifique su aplicación y no resulte desproporcionado atendida la naturaleza de la situación verificada.

c. Comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/las estudiantes involucrados/as, esto lo realizará de manera verbal en entrevista citada al efecto de la que se levantará acta que será firmada por todos los y las intervinientes.

Las acciones referidas en los puntos 1.3 y 1.4 de este protocolo deberán realizarse dentro del primer día hábil desde que la Dirección toma conocimiento de la información. Este plazo podrá ser prorrogado en 3 días hábiles, lo que siempre debe encontrarse debidamente justificado según la gravedad de los hechos.

2. Recopilación de antecedentes de los hechos:

2.1. Investigación: Una vez que Dirección notifica a la persona encargada de realizar la investigación, se abre el plazo de 5 días hábiles para conducir la misma, el que podrá ser prorrogados en 5 días hábiles más.

El primer acto en el proceso de investigación será el de formalización de su inicio, a través del cual se comunicará a los/las involucrados que ésta ha comenzado.

Antes de la formalización, el encargado de la misma podrá evaluar nuevamente la posibilidad de emplear una EARC de las contenidas en el Reglamento Interno, con el fin de privilegiar este medio, siempre que el hecho justifique su aplicación y no resulte desproporcionado atendida la naturaleza de la situación verificada. La que deberá ser propuesta dentro del primer día hábil siguiente a que le haya sido notificado que debe realizar la investigación.

En caso que sea desestimada la posibilidad de una EARC se formalizará la investigación y comenzará la recopilación de antecedentes, la que puede implicar la adopción de las siguientes medidas:

a. Medidas ordinarias (obligatorias):
   - Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones.

- Si se trata de estudiantes, citar a los/las apoderados/as de los/las involucrados/as.
- Evaluar si alguno/a de los/las estudiantes involucrados/as requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado.

b. Medidas extraordinarias (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación):
- Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente.
- Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc., que sean atingentes a los hechos.
- Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo o comité de buena convivencia u otro.
- Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.

De todas las actuaciones que se realicen durante la investigación debe dejarse constancia por escrito en el expediente que se ha formado al efecto y que el encargado de dirigir la investigación deberá solicitar a quien lo tenga bajo su custodia.

3. Cierre de la Investigación: Transcurrido el plazo de investigación, el encargado deberá dentro del plazo de 3 días hábiles, contados desde que finaliza el plazo para investigar emitir un informe de cierre que contenga los antecedentes recabados para la toma de decisiones.

3.1. Informe de cierre: El contenido mínimo de este documento será el siguiente:

a. Resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos.
b. Conclusión de él/la encargado/a de investigar sobre los hechos denunciados.
c. Además, debiese sugerir el curso de acción, asegurando que las medidas que sugiera estén previamente establecidas en el Reglamento Interno. En relación con esto, deben incorporarse sugerencias tendientes a reparar el eventual daño causado.
d. Sugerencias para prevenir futuros hechos similares, cómo abordarlos a través del Plan de Gestión de la buena convivencia escolar, de manera de actuar preventivamente, lo que debe evaluarse caso a caso.

Adicionalmente podrán incorporarse otras consideraciones:

a. En caso de sugerirse acciones cuya evolución debe ser revisada con posterioridad, se debe fijar el plazo para el seguimiento del caso (señalando la cantidad de días) dentro del cual el encargado deberá requerir nuevos antecedentes a los involucrados e informar a Dirección.

Este informe de cierre deberá ser presentado ante el Equipo Directivo en una reunión especialmente convocada para ello, la que servirá para aclarar dudas que surjan desde el Equipo Directivo con el objetivo de tomar una decisión. De todas las consideraciones que surjan en dicha reunión deberá levantarse el acta respectiva.

4. Decisión del Equipo Directivo: Una vez recibido el informe de cierre, el Equipo Directivo contará con 2 días hábiles, prorrogables por 2 días más para decidir respecto a las siguientes temáticas:
    a. Respecto a las medidas de acción que se sugieran, deberá evaluar si con las medidas pedagógicas y formativas que se encuentran reguladas en el Reglamento Interno se puede solucionar el problema de convivencia escolar.
    b. Citar a él/la integrante de la comunidad educativa involucrado/a, a fin de entregarles el resultado final de la investigación y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remedios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que permitan a los involucrados a responder de manera adecuada en situaciones futuras.
    Cuando se trate de estudiantes se deberá citar a los/las apoderados/as respectivos.
    c. En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, deberá informar que se dará inicio al procedimiento disciplinario respectivo, en los términos previsto por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable. Esto hace referencia concreta a la medida de expulsión o cancelación de matrícula.

V. Tabla resumen de etapas del proceso:

ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZOS
Recepción de la denuncia.	1.1. Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.	<u>Debe dar cuenta</u> quien tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia. <u>Corresponde tomar</u>	<u>Quien debe dar cuenta</u> debe comunicarlo inmediatamente o como máximo al día hábil siguiente. <u>Quien tome conocimiento</u> deberá comunicar de inmediato al Asesor (a) Legal el hecho cuando

		conocimiento de la denuncia al Jefe de Ciclo respectivo o al Coordinador (a) de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar, según corresponda.	considere que eventualmente pueden ser constitutivos de delito o vulneración de derechos, funcionario que deberá denunciar o derivar, según corresponda dentro del plazo de 24 horas, contados desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.2. Registro de la denuncia.	Jefe de Ciclo respectivo o al Coordinador (a) de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar, según corresponda.	Dos días hábiles desde que toma conocimiento de los hechos, el que puede ser prorrogado por dos días hábiles más**.**
	1.3. Evaluación/ adopción de medidas urgentes.	Equipo Directivo	Un día hábil desde que recibe la comunicación de los hechos por parte de él/la Jefe/a de Ciclo respectivo o él/la Coordinador/a de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar. Este plazo puede ser prorrogado por 3 días hábiles más**.**
	1.4. Solicitud de Investigación.	Director (a)	Un día hábil desde que recibe la comunicación de los hechos por parte de él/la Jefe/a de Ciclo respectivo o él/la Coordinador/a de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar. Este plazo puede

			ser prorrogado por 3 días hábiles más**.**
Recopilación de antecedentes de los hechos	2.1 Investigación	Coordinador/a de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar o Encargado de Convivencia Escolar del Ciclo respectivo, según corresponda.	El plazo para recopilación de antecedentes es de 5 días hábiles contados desde que el Director (a) realiza la solicitud de investigar. Este plazo podrá ser prorrogado hasta por 5 días hábiles más.
Cierre de investigación	3.1. Informe de cierre.	Coordinador/a de los/las Encargados/as de Convivencia Escolar o Encargado de Convivencia Escolar del Ciclo respectivo, según corresponda.	Dentro de los 3 días hábiles siguientes contados desde que finaliza el plazo para investigar.
Decisión del Equipo Directivo		Equipo Directivo.	Dos días hábiles contados desde que se recepcionó el Informe de Ciere, prorrgable por 2 días hábiles más.

Anexo 1

Formulario de Denuncia.

Información de adulto que sufre, presencia o es informado de una situación de maltrato, acoso escolar o violencia.

Nombre			
Cédula Nacional N°		**Función**	
Fono		**Mail**	

Información de estudiante que sufre, presencia o es informado de una situación de maltrato, acoso escolar o violencia.

* Incorporar todas las necesarias según número de denunciados.

Nombre			
Cédula Nacional N°		**Curso**	
Fono		**Mail**	
Domicilio			

Nombre padre/madre o apoderado/a			
Cédula Nacional N°			
Fono		**Mail**	
Domicilio			

Información de adulto/a y/o estudiante denunciado/a

* Incorporar todas las necesarias según número de denunciados.

Nombre			
Cédula Nacional N°		**Curso**	
Fono		**Mail**	
Domicilio			

Nombre padre/madre o apoderado/a			
Cédula Nacional N°			
Fono		**Mail**	
Domicilio			

Narración de los hechos:

Funcionario responsable de recepcionar denuncia:

Fecha:

Firma Funcionario.

Anexo 2

Bitácora.

Acción realizada	Responsable	Fecha	Folio

Anexo 3

Memorandum N° XX.

Antecedente: Informa apertura de Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre integrantes de la comunidad educativa.

Fecha:

A: DIRECTOR LICEO EXPERIMENTAL MANUEL DE SALAS.
SR. ÁLVARO RAMÍREZ LIZANA

DE: [Cargo de responsable]
[Nombre de responsable]

Por medio del presente, cumplo en informar la apertura del Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre integrantes de la comunidad educativa.

Información de estudiante que sufre, presencia o es informado de una situación de maltrato, acoso escolar o violencia.

* Incorporar todas las necesarias según número de denunciados.

Nombre			
Cédula Nacional N°		**Curso**	
Fono		**Mail**	
Domicilio			

Nombre padre/madre o apoderado/a			
Cédula Nacional N°			
Fono		**Mail**	
Domicilio			

Información de adulto/a y/o estudiante denunciado/a

* Incorporar todas las necesarias según número de denunciados.

Nombre			
Cédula Nacional N°		**Curso**	
Fono		**Mail**	

Domicilio	

Nombre padre/madre o apoderado/a			
Cédula Nacional N°			
Fono		**Mail**	
Domicilio			

Narración de los hechos:

Medidas adoptadas (denuncia o derivación):

En caso que proceda; EARC realizada, acuerdos adoptados, periodicidad del seguimiento:

En caso que proceda; Medidas urgentes sugeridas:

[Nombre y firma responsable]