

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



COLEGIO EL RACO
RBD 25571

Santiago, junio de 2023

I. Introducción

En el Artículo 10° de la Ley General de Educación, se declara que "los alumnos y alumnas tienen derecho a recibir una educación que les ofrezca oportunidades para su formación y desarrollo integral, a estudiar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo, a expresar su opinión y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes y de maltratos psicológicos" En esta línea, la Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, promulgada en septiembre de 2011, define un paradigma formativo frente al tratamiento de la violencia en el ámbito educativo y el deber de cada establecimiento de "promover la buena convivencia escolar y prevenir toda forma de violencia física o psicológica, agresiones u hostigamientos". En este contexto, resulta de vital importancia establecer un Protocolo de Actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, que permita identificar los procedimientos y responsables de forma clara y organizada, cada vez que se conozca una situación de esta índole. El presente Protocolo de Actuación, además, de estar en directa coherencia con el Proyecto Educativo Institucional y el Plan de Gestión para la Buena Convivencia Escolar, recoge los principales planteamientos de nuestro Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) generando a nivel institucional una línea de trabajo coherente y con un compromiso educativo basado en la formación de personas capaces de relacionarse en forma armónica y de enfrentar sus conflictos de manera pacífica.

II. Objetivos del protocolo

- a) Aunar criterios respecto de las etapas, procedimientos, responsables y plazos a seguir ante el reporte de situaciones de violencia escolar.
- b) Definir las medidas de protección a los alumnos que sufren violencia escolar.
- c) Definir las medidas formativas y/o sanciones correspondientes a cada situación.

III. Alcance del protocolo

Están afectos a la aplicación de este protocolo todas las personas que, inspiradas en un propósito común, integran la institución educacional incluyendo a estudiantes, padres, madres y apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos psicosociales, equipos docentes directivos, representantes de la entidad sostenedora, personal administrativo y auxiliares.

IV. Definición de conceptos

- a) **Violencia Escolar:** Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños/as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

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

- b) **Acoso escolar, matonaje, hostigamiento o bullying:** A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley como *“toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose 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 cyberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping.
- c) **Violencia psicológica:** incluye humillaciones (por ejemplo, obligar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad), insultos, amenazas, burlas (inventar sobrenombres ofensivos), rumores mal intencionados, aislamiento y discriminación por razones infundadas y/o características propias; como por ejemplo: el aspecto físico, la sexualidad, las capacidades, la orientación sexual, la nacionalidad, la discapacidad de cualquier tipo, y la condición social, económica, religiosa o política.
- d) **Violencia física:** incluye cualquier agresión física que provoque daño o malestar (patadas, empujones, manotazos, mordidas, combos), que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto.
- e) **Violencia a través de medios tecnológicos:** implica el uso de la tecnología para realizar amenazas o agresiones a través de cualquier plataforma virtual (correo electrónico, chats, blogs, Twitter, Facebook, Instagram, mensajes de texto, entre otras.)
- f) **Violencia sexual:** agresiones que vulneran los límites corporales y que tienen una connotación sexualizada (tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, entre otras.)
- g) **Violencia de género:** consiste en actos violentos ejercidos contra una persona sólo por su género. Las acciones que consideramos violentas son todas aquellas que afectan de forma negativa a la identidad, la sexualidad y libertad reproductiva, la salud física y mental y el bienestar social de una persona.
- h) **Medida Disciplinaria (sanción):** Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno. El establecimiento educacional sólo podrá aplicar medidas disciplinarias contenidas en su Reglamento Interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.
- i) **Medida de apoyo pedagógico o psicosocial (formativa):** 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 causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.

V. Definición de medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial

Algunas de las medidas enunciadas a continuación permiten ser aplicadas al conjunto de la comunidad educativa especialmente las del ámbito preventivo. Otras acciones se aplicarán de acuerdo con la pertinencia con el caso específico a abordar, por lo que no necesariamente todas son aplicables simultáneamente.

ORIENTADAS A LA PREVENCIÓN

- a) Implementar acciones de información y capacitación orientadas a los miembros de la comunidad educativa, para prevenir situaciones de maltrato físico y psicológico, mal uso de redes sociales, agresiones sexuales y hechos de connotación sexual y todas aquellas que atenten contra la integridad física, mental y emocional de los párvulos y estudiantes dentro y fuera del contexto educativo.
- b) Promover prácticas de autocuidado, que permitan velar por el bienestar común de docentes, estudiantes y apoderados, potenciando factores protectores ante situaciones de violencia.
- c) Difundir el plan de convivencia escolar entre toda la comunidad educativa, mediante encuentros que destaquen el carácter de instrumento colaborador para la buena convivencia escolar.
- d) Gestionar los recreos en los patios con la incorporación de espacios y juegos para poder disminuir los niveles de violencia asociados a conflictos entre pares por medio de diversas actividades fomentando la sana recreación, el respeto de turnos, trabajo en equipo y cumplimiento de reglas.
- e) Dar a conocer a la comunidad educativa el PEI y el RICE.
- f) Desarrollar actividades extraprogramáticas que vinculen a los miembros de la comunidad educativa para favorecer espacios de encuentro colectivo fortaleciendo el buen trato y convivencia respetuosa.

DIRIGIDAS A INVOLUCRADOS EN SITUACIONES DE VIOLENCIA

- g) **Reflexión mediada:** consiste en un diálogo personal que busca concientizar a alumnos, funcionarios y apoderados de la comunidad educativa respecto a acciones o actitudes que atenten contra de buena convivencia escolar.
- h) **Diálogo grupal:** esta medida busca que a través de la reflexión de un grupo de miembros de la comunicada educativa involucrados en acciones que perturban la sana convivencia, modifiquen su actuar destacando los beneficios de este cambio.
- i) **Negociación:** se realiza entre las partes involucradas en un conflicto, sin intervención de terceros, para que los implicados entablen una comunicación en busca de una solución aceptable a sus diferencias, la que se explicita en un compromiso.
- j) **Arbitraje:** es un procedimiento que está guiado por un adulto que proporcione garantías de legitimidad ante la comunidad educativa, con atribuciones en la institución escolar y quien, a través del diálogo, la escucha atenta y reflexiva de las posiciones e intereses de los involucrados, indaga sobre una solución justa y formativa para ambas partes, en relación con la situación planteada.
- k) **Mediación:** es un procedimiento en el que una persona o grupo de personas ajenas al conflicto ayuda a los involucrados a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, sin establecer sanciones ni culpables, sino buscando el acuerdo para restablecer la relación y la reparación cuando sea necesaria. El sentido de la mediación es que todos los involucrados aprendan de la experiencia y se comprometan con su propio proceso formativo.
- l) **Reparación del daño causado:** a partir del reconocimiento de causar daño a un integrante de la comunidad educativa se promoverá el resarcimiento material o disculpas públicas o privadas, entre otras. Esto siempre se realizará en acuerdo previo con quién ha sido afectado y en proporcionalidad al daño causado.

- m) **Servicios en beneficio de la comunidad:** posterior al proceso de reflexión y el asumir responsabilidad en el perjuicio causado a personas o bienes físicos de la comunidad escolar se dispondrá de esta alternativa de reparación la que también estará sujeta al principio de proporcionalidad: Contempla entre otras acciones: apoyar a estudiantes en tareas, pintar un espacio dañado, plantar árboles, etc.
- n) **Talleres focalizados:** integrantes de los equipos directivos y técnicos del colegio o profesionales externos realizarán talleres para integrantes de la comunidad escolar de manera individual o grupal orientados a la resolución pacífica de conflictos, control de impulsos, tolerancia a la frustración, respeto a la diversidad, cyberbullying, grooming, violencia en el pololeo, etc.
- o) **Derivación a redes externas:** en base a evaluación del equipo de convivencia escolar será posible solicitar que algún miembro de la comunidad educativa involucrado en hechos de violencia requiera apoyo o atención específica en centros como OPD, Consultorios, Cefam, Hospitales, etc.
- p) **Apoyo psicológico:** las psicólogas integrantes del equipo de convivencia escolar focalizarán su atención en detectar, evaluar, orientar, derivar y realizar seguimiento a los estudiantes que presenten dificultades socioafectivas, emocionales y conductuales que requieran atención sistemática de carácter formativo, reparativo y/o preventivo durante su proceso escolar involucrados en situaciones de violencia escolar. Para los adultos miembros de la comunidad educativa la atención psicológica estará dirigida a orientar procesos de apoyo externo al establecimiento en función de la problemática en que se involucren.
- q) **Contención en crisis de manera individual o grupal:** el propósito de esta acción es ayudar a disminuir las conductas disruptivas y colaborar en la gestión de las emociones de quienes estén involucrados en situaciones de violencia escolar. Equipo de psicólogas de la institución estará a cargo de esta iniciativa.

VI. Debido proceso

El presente protocolo será ejecutados conforme al debido proceso, esto quiere decir que en su aplicación se garantizarán los siguientes derechos:

- a) Derecho a la protección del afectado
- b) Derecho a la presunción de inocencia del presunto autor de la falta
- c) Derecho de todos los involucrados a ser escuchados y a presentar descargos
- d) Derecho de apelación ante las resoluciones tomadas en el procedimiento
- e) A que el protocolo o procedimiento sea claro
- f) A que el establecimiento resguarde la reserva
- g) A que el establecimiento resuelva con fundamento sobre los casos

VII. Etapas del protocolo

El siguiente protocolo establece de manera clara y organizada, los pasos a seguir y los responsables de implementar las acciones necesarias para proteger a los afectados, una vez que se detecta o sospecha que han sido víctimas de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia, contiene 4 etapas y se describe en cada una de ellas los procedimientos a realizar, los responsables y los plazos asociados. Por ello, resulta indispensable que los Protocolos y el Reglamento Interno de Convivencia Escolar CER sean conocidos por todos los miembros de la comunidad educativa, sobre todo las familias, las cuales se comprometen a su cumplimiento desde el momento de la matrícula.

ETAPAS	ACCIONES	PROPUESTA RESPONSABLE	PROPUESTA PLAZOS
1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes	1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia	Encargado de Convivencia Escolar o quien haya Determinado la dirección del CER.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente
	1.2 Registro de la denuncia	Encargado de Convivencia Escolar o quien la dirección haya designado.	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos
	1.3 Evaluación/adopción de medidas urgentes	Encargado de Convivencia Escolar o quien determine la dirección del CER	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos
	1.4 Solicitud de investigación	Directora	01 día hábil desde que la Dirección toma conocimiento.
2. Recopilación de antecedentes de los hechos	2.1 Investigación	Encargado de la investigación	05 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado
3. Informe de cierre	3.1 Informe de cierre	Encargado de la investigación	02 días hábiles desde que termina el plazo para investigar
4. Decisión de la dirección	4.1 Decisión	Directora	02 días hábiles desde que se recibe el informe

ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES				
1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia	<p>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, trabajadores/as y/o apoderados/as, debe denunciarlo, informando al Encargado de Convivencia Escolar del CER inmediatamente.</p> <p>Puede darse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que un adulto sufra, presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar. • Que un/a estudiante constate una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. En este caso, podrá acudir directamente al Encargado de Convivencia Escolar o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre, quien deberá informar la situación inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar. <p>En caso de situaciones graves, en que existan lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, el adulto que presencie o conozca dicha situación deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente para activar el correspondiente protocolo de accidente escolar, en caso de ser procedente, para dar el debido resguardo de la vida e integridad física de los afectados, tales como la prestación de</p>	Encargado de Convivencia Escolar o quien haya determinado el equipo directivo del EE.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Todo miembro de la comunidad educativa debe informar sobre los hechos que puedan constituir maltrato, acoso o violencia escolar, tales como: agresiones físicas o psicológicas, humillaciones, acosos, hostigamiento, insultos, amenazas, discriminación (entre otros), ya sea que se ejerzan en forma verbal, por escrito, o por medios tecnológicos (redes sociales, videos, fotografías etc.). • Para efectos de este protocolo, y solo a modo de ejemplo, se entenderá que la persona encargada de canalizar y tomar registro de los hechos constatados es el Encargado/a de Convivencia Escolar. No obstante, la dirección puede designar a quien estime más conveniente de acuerdo con su realidad y contexto. • Se debe entender que son situaciones graves, aquellos casos que requieren de una atención y actuar urgente, ya que existe un riesgo para la vida y/o integridad física o psíquica de los/las afectados/as. • El CER debe garantizar una escucha activa del relato. Así el Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado, en lo posible, deberá procurar atender al denunciante en un lugar adecuado, que brinde tranquilidad, confianza y disponer del tiempo necesario, a fin de que la persona pueda comunicar de forma precisa y clara los hechos de los que tomó conocimiento o fue testigo. Debe completarse de modo riguroso en el REGISTRO DE RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES DE SITUACIONES DE MALTRATO. • Se recomienda establecer siempre la posibilidad de prórrogas en los plazos que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos, la que es facultad privativa de la dirección.

ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
	<p>primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano al EE.</p> <p>Efectuado lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Encargado de Convivencia Escolar a fin de que este registre formalmente los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y siga el curso del protocolo de actuación.</p> <p>b) Obligación de denunciar: Se deberá denunciar a carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afectaren a los/as estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.</p> <p>c) Derivación a otras entidades: Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes.</p> <p>Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se forme y comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados (dejando establecido en el protocolo el medio de comunicación)</p>			<p>En caso de denuncias y/o derivaciones: Si se trata de hechos que pueden constituir delitos (lesiones graves, maltrato relevante u otros):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplica la Ley Penal y los casos se tramitan ante la justicia competente. • Surge la obligación de denunciar ante Carabineros, PDI o Ministerio Público en virtud de las siguientes disposiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Art. 175 Código Procesal Penal (CPP): se encuentran obligados a denunciar, los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, por los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento. ○ Art. 176 Código Procesal Penal (CPP): Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal. • En virtud de la Ley de responsabilidad de los adolescentes (RPA) por infracción a la Ley Penal (N° 20.084), los adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto, son imputables. • Las medidas que se adopten deben resguardar la privacidad de los involucrados, especialmente, de él/la afectado/a. <p>Si las agresiones no constituyen delito y se producen en el ámbito familiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si un/a estudiante es víctima de maltrato en su entorno familiar, se aplica lo dispuesto en el párrafo II de la Ley N° 20.066 sobre violencia intrafamiliar y los casos se tramitan ante los Tribunales de Familia.

ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
				<ul style="list-style-type: none"> Los Tribunales de Familia son los órganos jurisdiccionales competentes para adoptar medidas de resguardo urgentes conforme lo dispone el artículo 68 de la Ley de Tribunales de Familia: “En los casos en que la ley exige o autoriza la intervención judicial para adoptar las medidas de protección jurisdiccionales establecidas en la ley, tendientes a la protección de los derechos de los niños, niñas o adolescentes cuando éstos se encontraren amenazados o vulnerados, se aplicará el procedimiento contenido en el presente Párrafo”. Surge la obligación de denunciar al Tribunal de Familia competente para que adopte las medidas correspondientes (sin perjuicio de derivar a otras entidades que sea necesario), en virtud del Art. 84 de la Ley que crea los Tribunales de Familia que establece que las personas señaladas en el Art. 175 CPP estarán obligadas a denunciar los hechos que pudieren constituir violencia intrafamiliar de que tomen conocimiento debido a sus cargos, lo que deberán efectuar en conformidad a dicha norma. El Art. 8, N° 16, de la Ley VIF indica que los Tribunales de Familia tendrán competencia para conocer y resolver los actos de violencia intrafamiliar.
1.2 Registro de la denuncia	<p>Una vez que el Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado por el CER, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones:</p> <p>a) Tomar registro escrito de la denuncia en un documento dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante en el formulario llamado Recepción de Antecedentes.</p> <p>b) Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes – formativas o sancionatorias según sea el caso- previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad escolar.</p>	Encargado de Convivencia Escolar o quién haya determinado el equipo directivo del EE.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario que se utilicen actas o formularios de registro tipo, en formato impreso o digital, que permitan dejar constancia de las denuncias, de la que el denunciante debe obtener copia. <p>Una vez registrada la denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se propone la resolución pacífica y dialogada de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, y en los sellos de nuestro PEI. Se denominan medidas urgentes aquellas acciones inmediatas y de carácter provisorio, que deben adoptarse para resguardar el interés superior de los niños, niñas o adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados.

ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
	<p>c) Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos (incluyendo los referidos a las actuaciones del punto 1.1) y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.</p> <p>d) Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento y de existir algún/a estudiante involucrado/a, a su profesor/a jefe.</p> <p>Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • En el expediente se debe dejar registro/constancia de todas las actuaciones realizadas a raíz de la activación del protocolo. El expediente puede ser digital. • Se sugiere que sea la dirección del establecimiento la que informe de la denuncia a los otros trabajadores del establecimiento que estime necesario, atendidas las funciones que desempeñan. • El registro de denuncia no requiere ser firmado por el denunciante, solo basta con la firma de la persona que toma conocimiento de los hechos, para que esto no sea una traba al momento de iniciar el proceso de investigación. • Se podrá, y en casos graves, se sugiere determinar la reserva de la información o expediente. • Existe la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos que sean razonables ante la situación, que con todo, no podrán exceder los 6 días hábiles.

ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
1.3 Evaluación / Adopción de medidas urgentes	<p>Una vez que la Dirección toma conocimiento de los antecedentes de la denuncia, el equipo directivo del establecimiento deberá determinar la Evaluación/Adopción de medidas urgentes respecto de los/las estudiantes involucrados/as:</p> <p>a) Medidas de resguardo (apoyo psicológico y psicosocial):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda. • Proporcionar contención emocional a los/as involucrados/as con los profesionales internos del EE. • Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el EE podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos. • En caso de maltrato entre pares se puede considerar la reubicación de él/la estudiante agresor/a o del agredido/a en aquellos casos en que el/la apoderado/a lo solicite. • En caso de tratarse de apoderados/as, podrían considerarse precedentes medidas como el cambio de apoderado/a u otras previamente reguladas en el Reglamento Interno. <p>b) Suspensión de funciones: Proceden solo cuando se decreta una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo</p>	Encargado de Convivencia Escolar, o quién haya determinado la dirección del CER	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que los hechos denunciados involucren a adultos, el EE debe adoptar las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de resguardar a él/la estudiante. • Los/as estudiantes involucrados/as pueden intervenir en calidad de denunciantes, afectados/as o denunciados/as por incurrir en el maltrato o acoso. • En la adopción de todas las medidas se debe considerar el resguardo de la privacidad de los/las involucrados/as, especialmente, de él/la afectado/a.

ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
1.4 Solicitud de investigación	<p>Luego de adoptadas las medidas urgentes, la Dirección del E.E deberá:</p> <p>a) Solicitar por escrito, una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia. Para ello, designará al Encargado de Convivencia Escolar o a otro funcionario/a.</p> <p>b) Comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados/as, a través de entrevista personal, correo electrónico, entrevista virtual y en última instancia, llamada telefónica. Esta comunicación puede ser delegada a quien la directora estime conveniente.</p>	Directora del CER	1 día hábil desde que la Dirección toma conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Durante la investigación, se debe evaluar y distinguir si se trata de aquellas situaciones que puedan implicar una grave afectación a la convivencia escolar, o de aquellas diferencias que son propias de la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. • Se debe siempre mantener informados/alertar a la Dirección del EE sobre lo ocurrido, así como también, informar a los padres, madres y apoderados/as mediante canales formales y de fácil acceso. • De acuerdo con la realidad de la comunidad educativa de que se trate, el CER puede designar a quien estime como encargado/a de investigación. No obstante, se sugiere que la persona designada, tenga formación y experiencia en convivencia escolar, así como también manejo en áreas de clima escolar, resolución de conflictos, liderazgo y capacidad de gestión. • En todos los casos se sugiere adoptar las medidas necesarias para asegurar la imparcialidad de la investigación, especialmente que no existan situaciones que afecten la objetividad del encargado de investigar, por ejemplo, amistad o enemistad manifiesta. • Existe la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos que sean razonables ante la situación, que con todo, no podrán exceder los 6 días hábiles.

ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
2. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES DE LOS HECHOS				
2.1 Investigación	<p>Una vez notificada la designación a la persona encargada, se inicia el plazo para recopilar antecedentes, previendo la adopción de las siguientes medidas:</p> <p>a) Medidas Ordinarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones. • Si se trata de estudiantes, citar a los/as apoderados/as de los/as involucrados/as. • Evaluar si alguno/a de los/as estudiantes involucrados/as requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado. <p>b) Medidas extraordinarias (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente. • Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos. • Pedir informes evaluativos a profesionales internos u otro. • Solicitar a los trabajadores del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación. <p>Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se haya formado.</p>	Encargado de la investigación	5 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez activado el protocolo en cuestión, se deja constancia por escrito, de todas las actuaciones en el expediente (“medios verificadores de las actuaciones”). • Todas las citaciones y comunicaciones que se lleven a cabo serán mediante canales formales y medios de comunicación oficial, ya sea por correo electrónico, Mi Agenda CER, documento escrito, entrevistas o llamados telefónicos dejando constancia de su realización en el expediente. • Las entrevistas deberán procurar ser detalladas, de modo que no sea necesario volver a entrevistar a los/as involucrados/as, especialmente a los/as afectados/as. • Se debe siempre resguardar la privacidad de la denuncia y las identidades de los/as estudiantes. • Considerar que las diligencias que se practiquen deben procurar evitar interrupciones que puedan resultar perjudiciales en las actividades pedagógicas que estén realizando los/as interesados/as y que se fijen horarios razonables y prudentes para que estas se lleven a cabo, pudiendo incluso optar por medios tecnológicos para practicarlas. • Existe la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos que sean razonables ante la situación, que con todo, no podrán exceder los 6 días hábiles.

3. CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN				
ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
3.1 Informe de cierre	<p>Transcurrido el plazo de investigación, el encargado deberá:</p> <p>a) Analizar los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación y emitir un informe de cierre que contenga los antecedentes recabados para la toma de decisión objetiva.</p> <p>b) Este informe debiera contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos. • Conclusiones de él/la encargado/a sobre los hechos denunciados. • Además, debiese sugerir el curso de acción (el/la investigador/a es quien está en mejor pie para realizar tal sugerencia), asegurando que estén previamente establecidas en el Reglamento Interno. • Sugerencias del/la encargado/a para prevenir futuros hechos similares, como abordarlos a través del Plan de gestión de la buena convivencia escolar de manera de actuar preventivamente, lo que debe evaluarse caso a caso. <p>c) El informe debe ser enviado a la Dirección del CER, quienes evaluarán si corresponde la entrega de copia a los/as profesores/as jefes/as de estudiantes involucrados/as, a fin de que el equipo directivo lo analice y adopte las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interno del CER.</p>	Encargado de investigación	02 días hábiles desde que finaliza el plazo para investigar.	<ul style="list-style-type: none"> • Independiente del resultado del informe, se recomienda que este siempre incorpore sugerencias de acciones por parte del establecimiento, tendientes a reparar el eventual daño causado y a promover la buena convivencia escolar. • En aquellos casos que ameritan ser revisados con posterioridad en su evolución, se recomienda fijar un plazo para el seguimiento del caso (señalar cantidad de días), dentro del cual, el encargado deberá requerir nuevos antecedentes a los involucrados e informar a la Dirección del CER • Se debe garantizar que este informe que propone la decisión tenga carácter reservado para los intervinientes y que solo una vez que sea adoptada la decisión final pueda ser conocido por los miembros de la comunidad educativa involucrados. • Existe la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos que sean razonables ante la situación, que con todo, no podrán exceder los 2 días hábiles.

ACCIONES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	TIEMPOS ESTABLECIDOS	CONSIDERACIONES ESENCIALES
4. DECISIÓN DE LA DIRECCIÓN				
4.1 Decisión	<p>De acuerdo con el informe de cierre, la dirección decidirá:</p> <p>a) Respecto a la medida, es necesario evaluar si con medidas pedagógicas y formativas que se encuentran reguladas en el Reglamento Interno del CER, se puede solucionar el problema de convivencia escolar.</p> <p>b) Citar a él/la integrante de la comunidad educativa involucrado/a, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remedios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que permitan a los involucrados a responder de manera adecuada en situaciones futuras. Cuando se trate de estudiantes, citar a los/as apoderados/as respectivos.</p> <p>c) En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar el procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable.</p>	Directora del CER	02 días hábiles desde que se recibe el informe.	<ul style="list-style-type: none"> • El CER debe priorizar siempre que sea posible las medidas de carácter pedagógico y formativo, la incorporación de medidas de apoyo psicosocial, entre otras, que favorezcan la toma de conciencia y responsabilidad por las consecuencias de los actos vulneratorios, la necesidad de reparar del daño causado y el desarrollo de nuevas conductas conforme a los valores y normas de la comunidad educativa²¹. • Siempre se debe resguardar el debido proceso. • El procedimiento disciplinario en virtud del cual se apliquen las medidas correspondientes debe encontrarse regulado en el Reglamento Interno del CER, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Educación y artículo 8 del Decreto 315, de 2010, del Mineduc, además, de lo establecido en el párrafo 5.8 de la Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del Estado. • En caso de afectación grave a la convivencia escolar se deberá tener presente lo dispuesto en la Ley 21.128 Aula Segura.