



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

### INTRODUCCIÓN

La violencia es un fenómeno social que está presente en los distintos ámbitos de las relaciones humanas y que se reproduce en las escuelas y liceos, generando mucha conmoción e inseguridad dado que son las instituciones encargadas de educar y formar ciudadanos y ciudadanas. Durante las últimas tres décadas el estudio sobre la violencia escolar ha crecido significativamente, principalmente por el aumento de las investigaciones que han demostrado las graves consecuencias que produce en él o los involucrados y en su entorno, incluso a largo plazo, afectando la calidad de la educación y la convivencia.

Es un problema que debe ser asumido por toda la comunidad educativa. En el ámbito escolar ocurren diversas situaciones de conflictos, los cuales no necesariamente constituyen acto de violencia, aunque un conflicto mal abordado puede derivar en situaciones violentas; asimismo, no todas las expresiones de violencia son iguales o generan el mismo daño.

### NORMATIVA

La **Ley sobre Violencia Escolar**, vigente desde el 17 de septiembre de 2011, tiene como finalidad definir y sancionar los hechos que pueden ser considerados como acoso escolar, ya sea dentro o fuera de un establecimiento educacional.

La **Ley Nº 20.536** Sobre Violencia Escolar **Art 16 B; Art 16 D**. “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”.

La **Ley sanciona sobre Violencia Escolar**, a los establecimientos educacionales cuando sus autoridades, conociendo un hecho de acoso escolar, no adopten las medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias que correspondan, de acuerdo a su reglamento interno. Si realizada la denuncia de una situación de acoso se logra determinar que las autoridades no actuaron conforme a estos criterios, se inicia un procedimiento por parte de la Superintendencia de Educación Escolar, que puede concluir con una sanción contra el establecimiento, según lo previsto en el Art.16 de la Ley General de Educación (Multa hasta 50 UTM)

### OBJETIVO GENERAL

Activar los marcos de acción de la Comunidad Educativa para el manejo y la prevención de situaciones de violencia que se produzcan en el contexto escolar; entre estudiantes, funcionarios, padres, madres y/o apoderados.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los conceptos generales en relación a los tipos de maltrato, acoso escolar o violencia.
- Determinar las medidas que se aplicarán en la comunidad educativa frente a situaciones de violencia que se produzcan en el contexto escolar
- Definir el rol que cada uno de los miembros de la Comunidad Educativa tiene frente a situaciones de violencia.
- Detectar e intervenir tempranamente situaciones de conflicto entre la comunidad educativa, para el diseño de estrategias preventivas.
- Promover el buen trato en la comunidad educativa mediante conversatorios, charlas o talleres.

## DEFINICIONES

### Violencia o Maltrato Escolar:

De acuerdo a la Ley de Violencia Escolar, se define el maltrato o acoso escolar 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 fundando 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. (Ley de Violencia Escolar, 2011)”

Cuando se trata de niños, niñas y 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.

### Tipos de violencia escolar

Se han caracterizado y definido distintas manifestaciones de la violencia escolar. Las orientaciones para prevenir y abordar cada una de ellas son distintas, dependiendo del tipo de fenómeno y de los actores involucrados.

- a) Agresividad:** comportamiento defensivo natural que se utiliza como una manera de enfrentar situaciones del ambiente o de la convivencia que son percibidas como riesgosas o amenazantes. Este tipo de comportamiento es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que potencialmente podría afectar su integridad, por lo que, en principio, no es un tipo de violencia escolar. Cuando la respuesta agresiva es desproporcionada o se convierte en un modo permanente de relación, puede convertirse en un acto de violencia.
- b) Agresiones físicas:** peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los



participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo. En caso de que se utilicen armas de cualquier tipo, eso constituye un agravante significativo.



- c) Violencia psicológica o emocional:** uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en el baño o en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o bullying.
- d) Violencia social:** manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de los rumores malintencionados, revelar secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas. Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente. Cuando sucede esto último, puede convertirse en una situación de acoso.
- e) Violencia contra la infraestructura o los espacios escolares:** actos que producen un daño deliberado al edificio, el mobiliario, materiales, recursos u otros elementos que forman parte del espacio escolar. El daño puede ir desde algo superficial (como el rayado) hasta la destrucción parcial o total.
- f) Acoso escolar:** Una de las formas de violencia que más impacto causa en la actualidad es el acoso, conocido también como bullying o matonaje. Comparte la misma definición de violencia, pero sus características principales son que es un acto reiterado en el tiempo, que hay asimetría en la relación de los involucrados por lo que se trata de una relación de abuso (posición de superioridad del agresor), que puede producirse de manera individual o grupal, que la experiencia de victimización crece en el tiempo y que suele haber testigos de la situación que guardan silencio frente al acoso. Se trata de un modo de convivencia que causa un daño profundo en la víctima, el victimario, en los testigos y en el resto de la comunidad que experimenta las consecuencias de este acto de violencia.
- g) Ciberacoso/Ciberbullying:** forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza *medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales* por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor. En muchas ocasiones, las agresiones por internet son anónimas, lo que contribuye a aumentar la ansiedad y sensación de paranoia de la víctima. Ya que el agresor podría ser cualquier persona. El ciberacoso incluye conductas de violencia psicológica, social, agresiones, amenazas, insultos, suplantación de identidad y difusión de material denigrante para la víctima.

### ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

Este protocolo se activa cuando *cualquier integrante de la comunidad escolar sea adulto o estudiante*, tome conocimiento de situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa que estén ocurriendo o haya ocurrido tanto al interior como al exterior del establecimiento. El Recinto Educativo no realiza investigación, ya que no tiene herramientas legales para ello.



Quien obtenga el primer relato, o se trate de antecedentes evidentes que configuren algún tipo de maltrato, tiene la obligación de resguardar la intimidad e identidad de los/as estudiantes en todo momento, asegurándose de no exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa,



ni interrogarlo/a o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando su re victimización (Resolución exenta N° 0482).

El Tribunal de Familia podrá decretar medidas de protección a favor de los menores que están siendo vulnerados en sus derechos para objetos de mejorar su situación. **Es importante que en todo momento se proteja la integridad de los/as estudiantes involucrados, no se deben emitir juicios sobre los hechos, se debe evitar atribuir alguna responsabilidad a los/as estudiantes y manejar de forma restringida la información, evitando con ello la estigmatización y victimización secundaria.**

Este protocolo se divide en cinco apartados:

- 1.1 Procedimiento de actuación ante situación de violencia entre Pares Estudiantes en contexto escolar.
- 1.2 Procedimiento de actuación ante situación de violencia de Estudiante a Funcionario/a o Apoderado/a en contexto escolar.
- 1.3 Procedimiento de actuación ante situación de violencia entre Funcionarios/as o hacia Apoderados, en contexto escolar.
- 1.4 Procedimiento de actuación ante situación de violencia de Apoderado/a hacia Funcionarios/as, en contexto escolar.
- 1.5 Procedimiento de actuación ante situación de violencia, de Funcionarios/as a Estudiantes en contexto escolar.
- 1.6 Procedimiento de actuación ante agresiones físicas o psicológicas de apoderados a estudiantes.



Para todos los casos, se comparte el siguiente procedimiento general:

ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS
<b>Denuncia dentro de la comunidad educativa y adopción de medidas.</b>	Dar cuenta de los hechos por escrito e informar al Encargado de Convivencia Escolar (Luis García B.)	Cualquier miembro de la comunidad educativa que tome conocimiento de situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos.
	Derivación y/o denuncia a organismos correspondientes (Tribunal de familia, PDI, Carabineros, Fiscalía, entre otros)	Dirección, Inspectoría General y Equipo de Convivencia Escolar.	24 horas desde que se toma conocimiento de los hechos.
	Evaluación y adopción de medidas pedagógicas y apoyo psicosocial.	Equipo de Convivencia Escolar Inspectoría General si amerita.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
	Comunicación con el apoderado/a.	Equipo de Convivencia Escolar o Inspectoría.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
	Entrevista al o los participantes de la situación ocurrida	Equipo de Convivencia Escolar o Inspectoría General.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
<b>Seguimiento</b>	Aplicación de medidas formativas o psicoeducativas y coordinación con redes de apoyo internas y externas.	Equipo de Convivencia Escolar.	Durante el tiempo que el caso así lo requiera.



### DETALLE DEL PROCEDIMIENTO DE LAS ACCIONES

<b>1.1</b>	<b>Procedimiento de actuación ante situación de violencia entre Pares Estudiantes en contexto escolar.</b>
<b>Dar cuenta de los hechos por escrito e informar al Encargado de Convivencia Escolar (Luis García B.)</b>	<p>En caso de recibir un relato explícito (oral o escrito) de parte de un/a estudiante o antecedentes evidentes, que constituyan un hecho de maltrato, acoso escolar o violencia de parte de otro estudiante debe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-En primer lugar, asegurarse del bienestar de ambos/as estudiantes.</li><li>-Acoger y contener al estudiante afectado/a, mostrando genuino interés y apoyo; mediante la escucha activa, generando confianza y empatía por la situación vivida en un contexto resguardado y protegido. Hacerlo sentir seguro/a en todo momento. Es importante que estén siempre acompañados/as, si es necesario por sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa.</li><li>-Llenar la Ficha de activación (Anexo 1) con los hechos y aspectos que se consideran relevantes para constatar los hechos, asegurándose de respetar los principios de confidencialidad e integridad de los/as estudiantes. Es de suma importancia que la información se maneje con reserva y criterio, pues se debe evitar que la Comunidad Educativa emita juicios sobre los hechos y se estigmatice al o los/as estudiantes afectados/as.</li><li>-Se debe entregar el documento al encargado/a de Convivencia Escolar.</li></ul>
<b>Derivación y/o denuncia a organismos correspondientes.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-El Encargado de Convivencia escolar debe comunicar de lo sucedido a la Dirección del establecimiento y al Profesor Jefe para que éste lo registre en la hoja de vida del o los/as estudiantes.</li><li>-Inspector general debe recopilar el relato y antecedentes de los testigos del hecho, solicitándolo por escrito con la firma de cada</li></ul>



	<p>uno/a y adjuntarlo a todos los antecedentes del caso. A partir de eso, debe tipificar la falta (leve, grave o gravísima). Si la falta es gravísima, el Director del establecimiento, debe realizar la denuncia en los organismos correspondientes: PDI, Carabineros, a través de oficio, carta, correo electrónico, declaración presencial.</p> <p>-Si se observan señales físicas graves en el/la niño/a, integrante del Equipo de Convivencia Escolar deberá acompañar al estudiante al Centro de salud más cercano, para constatar lesiones. En caso de emergencia se solicitará una ambulancia y si es requerido, se solicitará la presencia de carabineros.</p>
<p><b>Recopilación de antecedentes y adopción de medidas pedagógicas y apoyo psicosocial.</b></p>	<p>-Dependiendo el tipo de falta, su frecuencia e intensidad, se derivará el caso al Equipo de Convivencia Escolar o Inspectoría General para determinar el tipo de intervención a realizar en conjunto (sanciones según Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, mediación de parte del equipo de convivencia escolar, medidas de resguardo, etc), en un plazo de 24 horas.</p> <p>-Para indagar sobre los hechos, se requiere un máximo de cinco días para que el/la funcionario/a designado/a como responsable (inspector general, integrante de Equipo de Convivencia Escolar, transcurrido el plazo otorgado por la Dirección debe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Analizar los antecedentes recopilados durante la investigación.</li><li>b) Emitir un informe de cierre.</li></ul> <p><u>Medidas para indagar sobre los hechos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos etc., que sean atingentes a los hechos.</li><li>- Entrevistas a los involucrados.</li><li>-Identificación de los espacios donde se produjeron los hechos.</li></ul> <p><u>Medidas de resguardo (apoyo pedagógico y psicosocial):</u> éstas deben ser aplicadas teniendo en consideración la edad y el grado de</p>



	<p>madurez, así como el desarrollo emocional y características personales de los/as estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc, según corresponda.</li><li>-Proporcionar apoyo psicosocial a los/as estudiantes involucrados/as de parte del equipo de convivencia escolar del establecimiento (contención emocional, apoyo social, etc).</li><li>-Flexibilidad curricular y de la jornada horaria para estudiantes afectados/as: Adaptación del currículo, de las metodologías de evaluación (guías, trabajos, etc), adaptación del horario de entrada o salida del establecimiento, según sea el caso.</li><li>-De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito, que se debe adjuntar en la carpeta de la investigación.</li></ul>
<p><b>Comunicación con el/la apoderado/a</b></p>	<p>Familias del o los estudiantes agresores/as:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Serán citados al establecimiento por el Director, Encargado de Convivencia Escolar o Inspector General mediante llamada telefónica en un plazo máximo de 48 horas.</li><li>-Se les informará sobre la situación ocurrida y si el/la estudiante resulta responsable, se informará a la familia sobre las medidas a abordar, según el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.</li><li>-Por el contrario, si luego de la investigación, el estudiante no tiene responsabilidad en los hechos, también se informará a los padres.</li><li>-Se dejará constancia por escrito sobre cada entrevista con la familia, en donde firmarán todos los involucrados.</li></ul> <p>Familia del o los/as estudiantes agredidos/as:</p>



	<p>-Serán citados al establecimiento por el Director, Encargado de Convivencia Escolar o Inspector General mediante llamada telefónica, en un plazo no superior a 48 horas.</p> <p>-Se les informará sobre lo ocurrido, además, las medidas que se abordarán con su hijo/a.</p> <p>-También se les comunicará que se lleva a cabo una investigación y que posteriormente, de acuerdo a los resultados obtenidos, se tomarán las medidas o sanciones que correspondan, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia Escolar.</p> <p>-Se dejará constancia por escrito de cada entrevista realizada en donde firmarán los participantes. (se anexa formato de entrevista).</p>
<p><b>Seguimiento (Durante el tiempo que el caso amerite)</b></p>	<p>-El Encargado de Convivencia debe realizar seguimiento, registrando todas las acciones realizadas en relación al caso en el documento Registro de acciones abordadas y debe incorporar todos los antecedentes en un informe del estudiante y éste, a su vez, debe ser archivado en los documentos de Convivencia Escolar de la escuela.</p> <p>-Así mismo debe asistir a audiencias preparatorias o de juicio, declaraciones y seguimiento en los programas ambulatorios, si corresponde.</p> <p>-El encargado del Equipo de Convivencia escolar, informará del caso en una reunión de Consejo Escolar, asegurándose especialmente de resguardar la identidad de los/as estudiantes involucrados/as, informando brevemente las medidas adoptadas.</p> <p>-Al curso involucrado se le informará a través del Consejo de Curso, acompañado de una acción reflexiva o de trabajo al respecto. Si la situación incluye a estudiantes de otros cursos, se hará el día en que se realice la actividad correspondiente. Resguardando el bien superior del niño, niña o adolescente.</p> <p>-El Equipo de Convivencia Escolar debe llevar a</p>



	<p>cabo instancias formativas, tales como talleres psicoeducativos, intervención con redes u otras actividades preventivas.</p> <p>-La comunidad educativa puede organizar campañas de prevención, utilizando distintos medios como: expresión gráfica, concursos de creación audiovisual, dramatizaciones, etc.</p>
--	--

1.2	<b>Procedimiento de actuación ante situación de violencia de Estudiante a Funcionario/a o Apoderado/a en contexto escolar.</b>
<b>Dar cuenta de los hechos por escrito e informar al Encargado de Convivencia Escolar.</b>	<p>En caso de recibir un relato explícito (oral o escrito) de parte de un/a funcionario/a, apoderado/a o estudiante, o antecedentes evidentes, que constituyan un hecho de maltrato, acoso escolar o violencia de parte de un estudiante a un funcionario/a debe:</p> <p><i>-Brindar primeros auxilios psicológicos si es necesario. Acoger y contener al funcionario/a o apoderado/a afectado/a, mostrando genuino interés y apoyo; mediante la escucha activa, generando confianza y empatía por la situación vivida en un contexto resguardado y protegido. Hacerlo sentir seguro/a en todo momento. No se debe exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa.</i></p> <p>-Debe llenar la Ficha de activación (Anexo 1) con los hechos y aspectos que se consideran relevantes para constatar los hechos, asegurándose de respetar los principios de confidencialidad e integridad de los/as estudiantes. Es de suma importancia que la información se maneje con reserva y criterio, pues se debe evitar que la Comunidad Educativa emita juicios sobre los hechos y se estigmatice al o los/as estudiantes afectados/as.</p> <p><b>-Se debe entregar el documento al Encargado de Convivencia Escolar inmediatamente.</b></p>
<b>Derivación y/o denuncia a organismos correspondientes.</b>	<p>-El Encargado de Convivencia escolar debe comunicar de lo sucedido a la Dirección del establecimiento.</p> <p>-Inspector general debe escuchar el relato del/la estudiante, dejarlo por escrito y firmado por éste. (en caso de que el estudiante se niegue a firmar, debe quedar registro en el libro de clases), recopilar el relato y antecedentes de los testigos del hecho, solicitándolo por escrito con la firma de cada uno/a y adjuntarlo a todos los antecedentes del caso. A partir de eso, debe tipificar la falta (leve, grave o gravísima). <b>Si la falta es gravísima, el director del establecimiento u otro funcionario del equipo deberá realizar la denuncia en los organismos correspondientes: PDI, Carabineros, a</b></p>



	<p><b>través de oficio, carta, correo electrónico, declaración presencial.</b></p> <p>-Si se observan señales físicas graves en el/la funcionario/a o apoderado/a, integrante del Equipo de Convivencia Escolar, deberá acompañarlo al Centro de salud más cercano, para constatar lesiones. <i>En caso de emergencia se solicitará una ambulancia y si es requerido, se solicitará la presencia de carabineros quienes a su vez, dentro de su procedimiento es llevar al/los afectados a constatar lesiones.</i></p> <p>-El caso se derivará al Equipo de Convivencia Escolar e Inspectoría General para determinar el tipo de intervención a realizar en conjunto (sanciones según Reglamento Interno y de Convivencia Escolar, mediación de parte de la dupla psicosocial, medidas de resguardo, etc).</p>
<p><b>Recopilación de antecedentes y adopción de medidas pedagógicas y apoyo psicosocial.</b></p>	<p><b>Medidas para indagar sobre los hechos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos etc., que sean atinentes a los hechos.</li><li>-Entrevistas a los involucrados.</li><li>-Identificación de los espacios donde se produjeron los hechos.</li></ul> <p>De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito, que se debe adjuntar en la carpeta de la investigación.</p> <p>-Informar las medidas adoptadas a las instancias que correspondan. (Equipo convivencia escolar DAEM, Superintendencia de educación, DEPROV, entre otros).</p>
<p><b>Comunicación con el Apoderado/a</b></p>	<p><b>Familia del o los agresores/as:</b></p> <p>-Se les citará al establecimiento por el Director, Inspector General o Encargado de Convivencia Escolar, mediante llamada telefónica para informarles sobre la situación ocurrida y las medidas que está tomando el establecimiento.</p> <p>-Si efectivamente el/la estudiante resulta responsable, se informará a la familia sobre las medidas a abordar, según el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar.</p> <p>-Por el contrario, en el caso de que, luego de la investigación, el estudiante no tenga responsabilidad en los hechos, también se informará a los padres.</p> <p>-Se dejará constancia por escrito de cada entrevista realizada en donde firmarán los participantes. (se anexa formato de entrevista).</p>
<p><b>Seguimiento</b></p>	<p>-El/la Encargado/a de Convivencia debe realizar seguimiento, registrando todas las acciones realizadas en relación al caso en el documento Registro de acciones abordadas y debe incorporar todos</p>

	<p>los antecedentes en un informe del estudiante y éste, a su vez, debe ser archivado en los documentos de Convivencia Escolar de la escuela.</p> <p>-Así mismo debe asistir a audiencias preparatorias o de juicio, declaraciones y seguimiento en los programas ambulatorios, si corresponde.</p> <p>-El/la encargado/a del Equipo de Gestión Psicosocial y de la Convivencia escolar, informará del caso en una reunión de Consejo escolar asegurándose especialmente de resguardar la identidad de los/as estudiantes involucrados/as, informando brevemente las medidas adoptadas.</p> <p>-La situación ocurrida es una oportunidad de aprendizaje. Al curso involucrado se le informará a través del Consejo de Curso, acompañado de una acción reflexiva o de trabajo al respecto. Si la situación incluye a estudiantes de otros cursos, se hará el día en que se realice la actividad correspondiente. Resguardando el bien superior del niño, niña o adolescente.</p> <p>-La Dupla Psicosocial debe llevar a cabo instancias formativas, tales como talleres psicoeducativos, intervención con redes u otras actividades preventivas.</p> <p>-La comunidad educativa puede organizar campañas de prevención, utilizando distintos medios como: expresión gráfica, concursos de creación audiovisual, dramatizaciones, etc.</p>
--	--

<p><b>1.3</b></p>	<p><b>Procedimiento de actuación ante situación de violencia entre Funcionarios/as o hacia Apoderados, en contexto escolar.</b></p>
<p><b>Dar cuenta de los hechos por escrito e informar al Encargado de Convivencia Escolar.</b></p>	<p>En caso de recibir un relato explícito (oral o escrito) de parte de un/a funcionario/a, apoderado/a, estudiante o antecedentes evidentes, que constituyan un hecho de maltrato, acoso escolar o violencia entre funcionarios/as o hacia apoderados/as debe:</p> <p>-Brindar primeros auxilios psicológicos si es necesario. Acoger y contener al funcionario/a o apoderado/a afectado/a, mostrando genuino interés y apoyo; mediante la escucha activa, generando confianza y empatía por la situación vivida en un contexto resguardado y protegido. Hacerlo sentir seguro/a en todo momento. No se debe exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa.</p> <p>-Debe llenar la Ficha de activación (Anexo 1) con los hechos y aspectos que se consideran relevantes para constatar los hechos. Es de suma importancia que la información se maneje con reserva y criterio, pues se debe evitar que la Comunidad Educativa emita juicios sobre los hechos y se estigmatice al o los/as afectados/as.</p> <p><b>-Se debe entregar el documento al encargado/a de Convivencia Escolar.</b></p>



<p><b>Derivación y/o denuncia a organismos correspondientes.</b></p>	<p>-El/la encargado/a de Convivencia escolar debe comunicar de lo sucedido a la Dirección del establecimiento.</p> <p>-Al funcionario agredido, se le facilitará el documento (ficha de derivación IST) para ser atendido/a en el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) o en la instancia pertinente.</p> <p>-Se orientará a la persona agredida para presentar denuncia a la instancia judicial correspondiente (art. 175, Letra F, Cód. Procesal Penal). El establecimiento siempre ofrecerá medidas de contención.</p> <p>-El director y/o Encargado del Equipo de Convivencia Escolar del establecimiento solicita a directora DAEM que instruya la realización de investigación sumaria para el funcionario agresor.</p> <p>-Los resultados de la investigación se comunicarán al director del establecimiento y a la parte afectada.</p> <p><b>-En caso de emergencia se solicitará una ambulancia y si es requerido, se solicitará la presencia de carabineros.</b></p>
<p><b>Recopilación de antecedentes y adopción de medidas pedagógicas y apoyo psicosocial.</b></p>	<p><u>Medidas de resguardo:</u></p> <p>Las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito, que se debe adjuntar en la carpeta de la investigación y son efectuadas sólo en caso de existir sumario administrativo.</p> <p>-Las acciones preventivas, son instruidas por el director de la escuela, en un plazo no mayor a 24 horas (mientras se realiza la investigación correspondientes respecto a funcionario/a y/o apoderado/a involucrado/a: esta pueden ser separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos, cambio de apoderado, etc.</p> <p>-Informar las medidas adoptadas a las instancias que correspondan. (Equipo convivencia escolar DAEM, Superintendencia de educación, DEPROV, entre otros).</p>
<p><b>Seguimiento</b></p>	<p>-El Encargado de Convivencia debe realizar seguimiento, registrando todas las acciones realizadas en relación al caso en el documento Registro de acciones abordadas y debe incorporar todos los antecedentes en un informe del estudiante y éste, a su vez, debe ser archivado en los documentos de Convivencia Escolar de la escuela.</p> <p>-Así mismo debe asistir a audiencias preparatorias o de juicio, declaraciones y seguimiento en los programas ambulatorios, si corresponde.</p> <p>-El Encargado del Equipo de Convivencia escolar, informará del caso en una reunión de Consejo escolar asegurándose especialmente de resguardar la identidad de los/as involucrados/as, informando</p>



brevemente las medidas adoptadas.

-El Equipo de convivencia escolar deberá llevar a cabo instancias formativas, tales como talleres psicoeducativos, intervención con redes u otras actividades preventivas para toda la comunidad educativa.

<p align="center"><b>1.4</b></p>	<p align="center"><b>Procedimiento de actuación ante situación de violencia de Apoderado/a hacia Funcionarios/as, en contexto escolar.</b></p>
<p align="center"><b>Dar cuenta de los hechos por escrito e informar al Encargado de Convivencia Escolar.</b></p>	<p>En caso de recibir un relato explícito (oral o escrito) de parte de un/a funcionario/a o antecedentes evidentes, que constituyan un hecho de maltrato, acoso escolar o violencia de parte de un apoderado/a hacia un funcionario/as o debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Brindar primeros auxilios psicológicos si es necesario. Acoger y contener al funcionario/a, afectado/a, mostrando genuino interés y apoyo; mediante la escucha activa, generando confianza y empatía por la situación vivida en un contexto resguardado y protegido.</li> <li>-Hacerlo sentir seguro/a en todo momento. No se debe exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa.</li> <li>-Debe llenar la Ficha de activación (Anexo 1) con los hechos y aspectos que se consideran relevantes para constatar los hechos. Es de suma importancia que la información se maneje con reserva y criterio, pues se debe evitar que la Comunidad Educativa emita juicios sobre los hechos y se estigmatice al o los/as afectados/as.</li> <li>-Se debe entregar el documento al encargado/a de Convivencia Escolar.</li> </ul>
<p align="center"><b>Derivación y/o denuncia a organismos correspondientes.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El Encargado de Convivencia escolar debe comunicar de lo sucedido a la Dirección del establecimiento para realizar la denuncia inmediata a Carabineros, Investigaciones de Chile o a la instancia judicial correspondiente mediante oficio, carta, correo electrónico, declaración presencial, etc. En un plazo máximo de 24 horas.</li> <li>-Al funcionario agredido, se le facilitará el documento (ficha de derivación IST) para ser atendido/a en el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) o en la instancia pertinente.</li> <li>En caso de emergencia se solicitará una ambulancia y si es requerido, se solicitará la presencia de carabineros.</li> </ul>
<p align="center"><b>Evaluación y adopción de medidas pedagógicas y apoyo psicosocial.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dirección del establecimiento suspenderá la calidad de apoderado del agresor/a, según esté estipulado en el manual de convivencia, dejando al Apoderado suplente y entregando un documento escrito en plazo de 3 días hábiles, con la decisión de cambio.</li> <li>-Se comunicará la medida al Consejo escolar y Consejo de profesores resguardando la identidad de los/a involucrados/as, informando brevemente las medidas adoptadas.</li> <li>-De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito, que se debe adjuntar en la carpeta de la investigación.</li> </ul>



	<p>-Informar las medidas adoptadas a las instancias que correspondan. (Equipo convivencia escolar DAEM, Superintendencia de educación, DEPROV, entre otros).</p>
<b>Seguimiento</b>	<p>-El Encargado de Convivencia debe realizar seguimiento, registrando todas las acciones realizadas en relación al caso en el documento Registro de acciones abordadas y debe incorporar todos los antecedentes en un informe del estudiante y éste, a su vez, debe ser archivado en los documentos de Convivencia Escolar de la escuela.</p> <p>-Así mismo debe asistir a audiencias preparatorias o de juicio, declaraciones y seguimiento en los programas ambulatorios, si corresponde.</p> <p>-El Equipo de Convivencia Escolar debe llevar a cabo instancias formativas, tales como talleres psicoeducativos, intervención con redes u otras actividades preventivas para toda la comunidad educativa.</p>

<b>1.5</b>	<b>Procedimiento de actuación ante situación de violencia, de Funcionarios/as a Estudiantes en contexto escolar.</b>
<b>Dar cuenta de los hechos por escrito e informar al Encargado de Convivencia Escolar.</b>	<p>En caso de recibir un relato explícito (oral o escrito) de parte de un/a estudiante, o antecedentes evidentes, que constituyan un hecho de maltrato, acoso escolar o violencia de parte de un funcionario/a hacia un estudiante debe:</p> <p>-En primer lugar, asegurarse del bienestar del estudiante.</p> <p>-Acoger y contener al estudiante afectado/a, mostrando genuino interés y apoyo; mediante la escucha activa, generando confianza y empatía por la situación vivida en un contexto resguardado y protegido. Hacerlo sentir seguro/a en todo momento. Es importante que estén siempre acompañados/as, si es necesario por sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa.</p> <p>-Debe llenar la Ficha de activación (Anexo 1) con los hechos y aspectos que se consideran relevantes para constatar los hechos. Es de suma importancia que la información se maneje con reserva y criterio, pues se debe evitar que la Comunidad Educativa emita juicios sobre los hechos y se estigmatice al o los/as afectados/as.</p> <p>-Se debe entregar el documento al Encargado de Convivencia Escolar o director de manera inmediata.</p>
	<p>-El Encargado de Convivencia escolar debe comunicar de lo sucedido a la Dirección del establecimiento y citar al apoderado/a ya sea por teléfono, correo o libreta de comunicaciones del estudiante agredido/a para informarle la situación e iniciar acciones conjuntas en un plazo máximo de 48 horas.</p>



<p><b>Derivación y/o denuncia a organismos correspondientes.</b></p>	<p>-Inspectoría general junto al Equipo de Convivencia Escolar, realiza la investigación correspondiente, recogiendo testimonios de los testigos del hecho registrando todo por escrito y con firmas de cada uno/a de los/as testigos/as, según corresponda. En el caso de existir hechos que puedan revertir el carácter de delito, no se realizarán actuaciones o gestiones respecto de las personas involucradas.</p> <p>-Si los hechos tienen carácter de delito y afectan a un/a estudiante, tales como lesiones, amenazas, robo, hurtos, abusos sexuales, porte o tenencia de armas, tráfico de sustancias ilícitas y otras, El director del establecimiento tiene la obligación de denunciar de forma presencial o en la plataforma, ya sea, a carabineros de Chile, La Policía de Investigaciones, la Fiscalía de Ministerio Público o los Tribunales Competentes, dentro del plazo de 24 horas desde que se tome conocimiento del hecho.</p> <p>-Si se observan señales físicas graves en el/la estudiante, integrante del Equipo de Convivencia Escolar junto al apoderado/a, deberán acompañarlo al Centro de salud más cercano, para constatar lesiones.</p> <p>En caso de emergencia se solicitará una ambulancia y si es requerido, se solicitará la presencia de carabineros.</p> <p>Asimismo el Tribunal de Familia podrá decretar medidas de protección a favor de los menores que están siendo vulnerados en sus derechos para objetos de mejorar su situación. <b>Es importante que en todo momento se proteja la integridad de los/as estudiantes involucrados, no se deben emitir juicios sobre los hechos, se debe evitar atribuir alguna responsabilidad a los/as estudiantes y manejar de forma restringida la información, evitando con ello la estigmatización y victimización secundaria.</b></p>
<p><b>Evaluación y adopción de medidas pedagógicas y apoyo psicosocial.</b></p>	<p>El Equipo de Convivencia Escolar, deberá determinar la evaluación/adopción de medidas urgentes respecto de los/as estudiantes afectados/as en un plazo máximo de 48 horas:</p> <p><u>Medidas de resguardo (apoyo pedagógico y psicosocial):</u> éstas deben ser aplicadas teniendo en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y características personales de los/as estudiantes:</p> <p>-Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc, según corresponda. En un plazo no mayor a 5 días a las instituciones correspondientes (ej: Prevención de Drogas, SENDA Previene, Conductas disruptivas, LAZOS, Vulneración de derechos, OPD).</p>



	<p>-Proporcionar apoyo psicosocial a los/as estudiantes involucrados/as de parte del equipo de convivencia escolar del establecimiento (contención emocional, apoyo social, etc).</p> <p>-Flexibilidad curricular y de la jornada horaria para estudiantes afectados/as: Adaptación del currículo, de las metodologías de evaluación (guías, trabajos, etc), adaptación del horario de entrada o salida del establecimiento, según sea el caso.</p> <p>-El director debe solicitar a directora DAEM que instruya la realización de investigación sumaria para el funcionario agresor. Mientras se realiza la investigación, el director tiene la facultad para tomar medidas en cuanto al funcionario/a involucrado/a mientras se realiza la investigación (separación de funciones, cambio de turnos etc).</p> <p>-De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito, que se debe adjuntar en la carpeta de la investigación.</p> <p>-Informar las medidas adoptadas a las instancias que correspondan. (Equipo convivencia escolar DAEM, Superintendencia de educación, DEPROV, entre otros).</p>
<b>Seguimiento</b>	<p>-El Encargado de Convivencia debe realizar seguimiento, registrando todas las acciones realizadas en relación al caso en el documento Registro de acciones abordadas y debe incorporar todos los antecedentes en un informe del estudiante y éste, a su vez, debe ser archivado en los documentos de Convivencia Escolar de la escuela.</p> <p>-Así mismo debe asistir a audiencias preparatorias o de juicio, declaraciones y seguimiento en los programas ambulatorios, si corresponde.</p> <p>-El Encargado del Equipo de Convivencia escolar, informará del caso en una reunión de Consejo Escolar, asegurándose especialmente de resguardar la identidad de los/as estudiantes involucrados/as, informando brevemente las medidas adoptadas.</p> <p>-El Equipo de Convivencia Escolar debe llevar a cabo instancias formativas, tales como talleres psicoeducativos, intervención con redes u otras actividades preventivas para toda la comunidad educativa.</p>

1.6	<b>Procedimiento de actuación ante agresiones físicas o psicológicas de apoderados a estudiantes.</b>
<b>Dar cuenta de los hechos por escrito e informar al Encargado de Convivencia Escolar.</b>	<p>En caso de recibir un relato explícito (oral o escrito) de parte de un/a estudiante, o antecedentes evidentes, que constituyan un hecho de maltrato, acoso escolar o violencia de parte de un funcionario/a hacia un estudiante debe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-En primer lugar, asegurarse del bienestar del estudiante.</li><li>-Acoger y contener al estudiante afectado/a, mostrando genuino interés y apoyo; mediante la escucha activa, generando confianza y empatía por la situación vivida en un contexto resguardado y protegido. Hacerlo sentir seguro/a en todo momento. Es importante que estén siempre acompañados/as, si es necesario por sus padres, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad educativa.</li><li>-Debe llenar la Ficha de activación (Anexo 1) con los hechos y aspectos que se consideran relevantes para constatar los hechos. Es de suma importancia que la información se maneje con reserva y criterio, pues se debe evitar que la Comunidad Educativa emita juicios sobre los hechos y se estigmatice al o los/as afectados/as.</li><li>-Se debe entregar el documento al Encargado de Convivencia Escolar inmediatamente.</li></ul>
<b>Derivación y/o denuncia a organismos correspondientes.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-El Encargado de Convivencia escolar debe comunicar de lo sucedido a la Dirección del establecimiento inmediatamente a través de la ficha de activación del protocolo:</li><li>-En el caso de agresiones físicas recientes, se deberá llevar al estudiante de forma inmediata al servicio médico más cercano para constatar lesiones y el impacto que dicha agresión pudiese causar (esto por ser un hecho constitutivo de delito). En paralelo se informará de inmediato al padre, madre o apoderado de lo sucedido y se le orientará sobre las posibles acciones que pudiera seguir en estos casos a través de llamada telefónica, correo electrónico, libreta de comunicaciones o visita domiciliaria.</li><li>-En caso de emergencia se solicitará una ambulancia y si es requerido, se solicitará la presencia de carabineros.</li><li>-El Director del establecimiento junto al apoderado/a debe realizar la denuncia en los organismos correspondientes: Tribunales de Familia, PDI, Carabineros, a través de oficio, carta, correo electrónico, declaración presencial o en la plataforma en línea de Fiscalía, aún sin el consentimiento del apoderado, incluso si este es el agresor. (Art. 175. Letra F,. Código Procesal Penal).</li><li>-La Dirección dispondrá inmediatamente el inicio de una investigación</li></ul>



	<p>interna para el esclarecimiento de los hechos y responsabilidades de los involucrados, y así recabar los antecedentes necesarios para efectuar las sanciones internas, contenidas en el plan de convivencia escolar, y/o legales pertinentes; debiendo articular y guiar la misma el Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>-De cada entrevista y/o procedimiento investigativo, deberá quedar registro por escrito, donde se explicita fecha, nombre y firma de los participantes, descripción de los hechos y acuerdos establecidos.</p>
<p><b>Evaluación y adopción de medidas pedagógicas y apoyo psicosocial.</b></p>	<p>-Para la aplicación de sanciones, el Encargado de Convivencia Escolar, Inspector General y consejo escolar tendrán que analizar el caso y dar a conocer a la Dirección del establecimiento alternativas a seguir de acuerdo al reglamento interno y/o normativa legal vigente. Siendo esta la instancia donde se definen las acciones o acciones legales.</p> <p>-El Equipo de Convivencia Escolar, deberá determinar la evaluación/adopción de medidas urgentes respecto de los/as estudiantes afectados/as:</p> <p><u>Medidas de resguardo (apoyo pedagógico y psicosocial):</u> éstas deben ser aplicadas teniendo en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y características personales de los/as estudiantes:</p> <p>-Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc, según corresponda.</p> <p>-Proporcionar apoyo psicosocial a los/as estudiantes involucrados/as de parte del Equipo de Convivencia Escolar del establecimiento (contención emocional, apoyo social, etc).</p> <p>-Flexibilidad curricular y de la jornada horaria para estudiantes afectados/as: Adaptación del currículo, de las metodologías de evaluación (guías, trabajos, etc), adaptación del horario de entrada o salida del establecimiento, según sea el caso.</p> <p>-De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito, que se debe adjuntar en la carpeta de la investigación.</p> <p>-Informar las medidas adoptadas a las instancias que correspondan. (Equipo convivencia escolar DAEM, Superintendencia de educación, entre otros).</p>
	<p>-El Encargado de Convivencia debe realizar seguimiento, registrando todas las acciones realizadas en relación al caso en el documento Registro de acciones abordadas y debe incorporar todos los antecedentes en un informe del estudiante y éste, a su vez, debe ser archivado en los documentos de Convivencia Escolar de la escuela.</p>



<p><b>Seguimiento (Dependiendo del tiempo que el caso lo requiera)</b></p>	<p>-Así mismo debe asistir a audiencias preparatorias o de juicio, declaraciones y seguimiento en los programas ambulatorios, si corresponde.</p> <p>-El Encargado/a del Equipo de Convivencia escolar, informará del caso en una reunión de Consejo Escolar, asegurándose especialmente de resguardar la identidad de los/as estudiantes involucrados/as, informando brevemente las medidas adoptadas.</p> <p>-El Equipo de Convivencia Escolar debe llevar a cabo instancias formativas, tales como talleres psicoeducativos, intervención con redes u otras actividades preventivas para toda la comunidad educativa.</p>
--	--



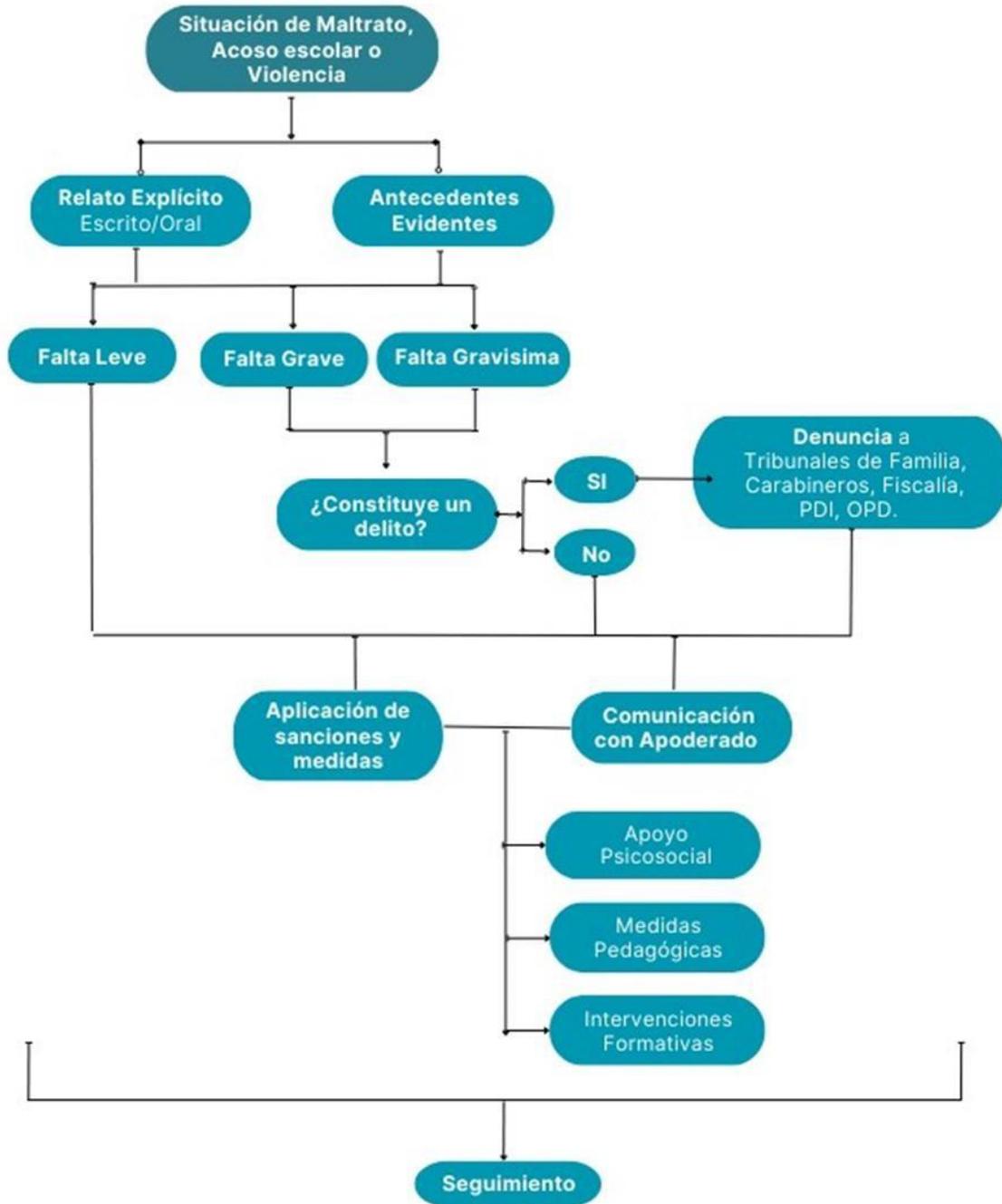
Situación de casos extremos de violencia física o psicológica en establecimientos educacionales:

La Ley de Inclusión, de 2016, junto con proteger el derecho a la educación para todos los estudiantes, es enfática al admitir como única excepción al mandato de no caducar el proceso educativo durante el año escolar a un estudiante, el argumento de la violencia que amenaza, con riesgo real y presente, la integridad física o psicológica de cualquier miembro de la comunidad educativa. Y establece el procedimiento para la expulsión, en ese único contexto:

Situación: violencia física o psicológica contra cualquier miembro de la comunidad educativa, que se constituya en riesgo real y presente para sus integrantes

- El Director/a es el único responsable de aplicar esta medida.
- Se debe notificar por escrito al apoderado/a exponiendo las razones de la medida, la inconveniencia de este tipo de conducta para el proceso escolar y otorgar un plazo de 15 días hábiles para ofrecer descargos y solicitar reconsideración de la medida.
- Someter al parecer del Consejo de Profesores, registrado en acta.
- Aplicar la medida o acoger los descargos liberando de la sanción. El único responsable de aplicar esta decisión es el/la directora/a del establecimiento y/o encargado de equipo psicosocial y de convivencia escolar. Una vez aplicada la medida, tiene plazo de 5 días hábiles para comunicar y remitir todos sus antecedentes a la Superintendencia de Educación, que deberá pronunciarse sobre los aspectos formales que aseguren el justo y debido proceso en esta medida disciplinaria.

FLUJOGRAMA





# ANEXOS



## ANEXO 1

### FICHA DE ACTIVACIÓN

**Tipo de Protocolo:** *(Especificar el nombre del protocolo que se activa)*

- I. Datos del afectado/a:** *\*Se sugiere utilizar siglas para referirse a los/as estudiantes para resguardar su identidad.*

Nombre	
Curso	

Nombre	
Curso	

Nombre	
Curso	

- II. Quien recepciona:**

Nombre	
Cargo	

- III. Antecedentes de causal de activación:** *Detalles de situación observada (se debe consignar situaciones observadas, lugares, fechas, nombres de los involucrados).*

--

\_\_\_\_\_  
Nombre, Firma y Rut  
Quien recepciona

\_\_\_\_\_  
Encargado/a Equipo  
Convivencia Escolar



## ANEXO 2

Fecha:

Ficha N°

### DECLARACION DE LA VÍCTIMA

I. Datos del alumno afectado/a: *\*Se sugiere utilizar siglas para referirse a los/as estudiantes para resguardar su identidad.*

Nombre	
Curso	

II. Declaración sobre lo ocurrido: *\*Se debe consignar la mayor cantidad de información al respecto, puntualizando en lugares, fechas, nombres de los involucrados y si habían terceros presentes.*

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Declarante

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de quien recibe la Declaración



### Anexo 3

#### DECLARACIÓN DEL SUPUESTO AGRESOR/A

(Se incluyen estudiantes y adultos)

Ficha N° \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

I. Datos de involucrados/as en agresión: *\*Se sugiere utilizar siglas para referirse a los/as estudiantes para resguardar su identidad, si corresponde.*

Nombre:	
Curso (Si corresponde)	
Actividad (si fuese funcionario/a u otro integrante de la comunidad)	

II. Declaración sobre lo ocurrido: *\*Se debe consignar la mayor cantidad de información al respecto, puntualizando en lugares, fechas, nombres de los involucrados y si habían terceros presentes.*

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Declarante

\_\_\_\_\_  
Nombre Firma quien recibe Declaración



## Anexo 4

### REGISTRO DE ACCIONES ABORDADAS

(Pedagógicas, Reparatorias y/o Disciplinarias)

Fecha: \_\_\_\_\_ Ficha N° \_\_\_\_\_

Alumnos/as involucrados/as \_\_\_\_\_

#### I. Medidas abordadas

Respecto de la situación ocurrida, se tomarán las siguientes medidas (identificar al alumno/a e identificar la medida adoptada).

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Alumno/a

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Apoderado/a

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Representante  
Equipo Directivo

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Encargado  
Convivencia Escolar