

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Información y capacitación

El Reglamento Interno de nuestro establecimiento, incorpora diversas acciones de información y capacitación orientadas a prevenir el maltrato, el acoso escolar y toda forma de violencia, ya sea física o psicológica, expresada por cualquier medio, tanto presencial como digital, entre los integrantes de la comunidad educativa. Estas acciones están contenidas en el Plan de Gestión de Convivencia Escolar del CIET. Del mismo modo, el Reglamento Interno establece un protocolo de intervención ante situaciones de maltrato, acoso o violencia que involucren a miembros de la comunidad educativa.

Marco teórico y aspectos generales a considerar

La violencia es toda acción u omisión intencional que, dirigida a una persona, tiende a causarle daño físico, psicológico, sexual o económico y, dirigida a objetos o animales, tiende a dañar su integridad.

Tipos de violencia

- ❖ **Maltrato Físico:** Acciones que, voluntariamente, provocan o pueden provocar daño o lesiones físicas
- ❖ **Maltrato Emocional:** Acciones (normalmente de carácter verbal) o actitudes que provocan o pueden provocar daños psicológicos.
- ❖ **Negligencia:** Abandono o dejación de las obligaciones en los cuidados d una persona.
- ❖ **Abuso Sexual:** Cualquier comportamiento en el que una persona es utilizada como medio para obtener estimulación o gratificación sexual.
- ❖ **Maltrato Económico:** Utilización ilegal o no autorizada de los recursos económicos o de las propiedades de una persona.
- ❖ **Vandalismo:** Violencia dirigida a propiedades con la intención de provocar su deterioro o destrucción.

Así mismo, podemos clasificar a la violencia en tres tipos:

- ❖ **Violencia Doméstica:** Es la que se produce en el ámbito familiar. Adopta distintas formas: entre padre e hijos, entre hermanos, entre miembros de la pareja, etc. Suele confundirse con la violencia perpetrada por la pareja o la ex pareja contra la mujer.
- ❖ **Violencia Política:** Es la que se produce contra la población civil por fines políticos, contra la clase política, o que es perpetrada por ésta (más intrínsecamente, el

Estado). Cuando la finalidad de este tipo de violencia es infundir terror a una audiencia lo más amplia posible, recibe el nombre de “terrorismo”.

- ❖ **Violencia Escolar:** Es la que se produce en el sistema escolar. Dentro de ella hay un tipo de violencia muy preocupante en nuestros días: el acoso (bullying). El acoso escolar tiene un gran parecido en su modus operandi y consecuencias con el acoso laboral (mobbing).

Aunque la violencia doméstica también calzaría con el contexto educativo, es importante centrarnos como elemento primario a la violencia escolar, lugar donde existe mayor probabilidad de inicio de bullying. De esta manera, la violencia escolar la podemos entender como toda acción intencionadamente dañina ejercida entre miembros de la comunidad educativa (estudiantes, profesores, padres, personal subalterno) y que se produce dentro de los espacios físicos que le son propios a esta (alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares).

La violencia escolar es cualquier tipo de violencia que se da en contextos escolares. Puede ir dirigida hacia estudiantes, profesores y propiedades. Estos actos tienen lugar en instalaciones escolares (aula, patio, baños, etc.), en los alrededores del centro y en las actividades extraescolares.

Una forma característica y extrema de violencia escolar producida entre alumnos es el acoso escolar (en inglés, bullying), lo cual se entiende como toda acción reiterada a través de diferentes formas de acoso u hostigamiento entre dos estudiantes o entre un estudiante y un grupo de compañeros, en el que la víctima está en situación de inferioridad respecto al agresor o agresores.

Las características del adolescente agresor son:

- ❖ Estudiante conflictivo
- ❖ Carente de afecto familiar
- ❖ Ambiente hostil
- ❖ Familia disfuncional
- ❖ Poco sensible al cariño y paz
- ❖ Algunos de ellos acaban siendo antisociales y/o delincuentes

*Información recabada de “*Informe entre Compañeros en la Escuela*”, España (2005); Ángela Serrano & Isabel Marmolejo.

Las características del adolescente agredido son:

- ❖ Débil
- ❖ Inseguro
- ❖ Baja autoestima

- ❖ Falta de competencia social
- ❖ Poco o nada comunicativo
- ❖ Niño sobreprotegido

Hablamos de acoso cuando se cumplen al menos tres de los siguientes criterios:

- ❖ La víctima se siente intimidada
- ❖ La víctima se siente excluida
- ❖ La víctima percibe al agresor como más fuerte
- ❖ Las agresiones son cada vez de mayor intensidad
- ❖ Las agresiones suelen ocurrir en privado

¿Dónde puede ocurrir?

Zonas libres de adultos:

- ❖ Baños
- ❖ Cambios de clases
- ❖ Recreo
- ❖ Entrada o salida del colegio

PROTOCOLO ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y/O MALTRATO ENTRE ESTUDIANTES

ACCIONES A SEGUIR	Procedimiento	RESPONSABLES	PLAZO
I. Recepción y activación del protocolo.	Cualquier integrante de la comunidad educativa que observe, presencie, reciba un relato, denuncia, sospecha o antecedente relacionado con posible violencia, maltrato, hostigamiento, acoso escolar, amenazas, agresión física, psicológica, verbal, relacional o ciberacoso entre estudiantes deberá comunicarlo inmediatamente a cualquier integrante del Equipo de Convivencia Educativa,	Encargado/a de Convivencia Educativa; Inspectoría General; Dirección; funcionario que tome conocimiento. Si el responsable habitual está involucrado o presenta conflicto de	Inmediato, desde que se toma conocimiento.

	Inspección General, Dirección o funcionario designado. La persona que reciba la información deberá acoger inicialmente al estudiante, procurando generar un espacio seguro y de confianza. Deberá evitar interrogarlo, presionarlo para entregar detalles, realizar careos o intentar comprobar inmediatamente la veracidad de los hechos. Se registrarán los antecedentes esenciales: fecha, hora, lugar, estudiantes involucrados, persona que informa, descripción inicial de los hechos, existencia de testigos, medios tecnológicos involucrados y medidas inmediatas adoptadas. La activación procederá aunque los hechos todavía no se encuentren acreditados.	interés, Dirección designará a otro profesional imparcial.	
II. Medidas inmediatas de seguridad, protección y resguardo.	Una vez activado el protocolo, se evaluará inmediatamente el nivel de riesgo para cada estudiante. Se podrán adoptar medidas preventivas como separación temporal de espacios, acompañamiento por un adulto responsable, supervisión en recreos, cambios temporales de ubicación, acompañamiento en entradas y salidas, resguardo durante actividades, restricción de contacto directo cuando sea necesario y otras medidas	Inspección General; Encargado/a de Convivencia Educativa; Dirección, profesionales de apoyo.	Inmediato y durante el tiempo que exista el riesgo.

	proporcionales. Se deberá evitar que el estudiante afectado sea expuesto frente al curso o comunidad, que tenga que enfrentar al estudiante denunciado o que quede expuesto a amenazas, represalias o nuevos episodios. Las medidas tendrán carácter protector y preventivo y no constituirán una sanción anticipada. Se dejará registro de la medida adoptada, fundamento, responsable y duración estimada.		
III. Comunicación a padres, madres, apoderados o adultos responsables.	Se informará a los padres, madres, apoderados o adultos responsables de los estudiantes involucrados la activación del protocolo, las medidas iniciales de resguardo y las etapas generales del procedimiento. La comunicación deberá efectuarse de manera individual, inicialmente a través de vía telefónica, evitando exponer información confidencial o antecedentes personales del otro estudiante involucrado. Se dejará constancia de fecha, hora, medio utilizado, persona que realizó la comunicación, resultado y acuerdos adoptados. Cuando existan antecedentes que permitan presumir que comunicar inmediatamente al apoderado podría aumentar el riesgo para el estudiante o	Inspectoría general, Encargado/a de Convivencia Educativa; Profesor/a jefe, Dirección cuando corresponda.	A la brevedad, preferentemente durante la misma jornada o dentro de 24 horas, dependiendo de la naturaleza y circunstancias del caso.

	interferir con una medida de protección, Inspectoría General determinará la forma y oportunidad de comunicación más segura, dejando constancia de la decisión.		
IV. Indagación y recopilación de antecedentes.	El responsable designado desarrollará una indagación interna destinada a recopilar antecedentes suficientes para determinar las medidas institucionales correspondientes. Podrá considerar entrevistas individuales con los estudiantes, entrevistas a testigos, revisión de registros institucionales, antecedentes escritos, comunicaciones, registros de convivencia, información de docentes y asistentes, antecedentes tecnológicos disponibles y otros medios pertinentes. El estudiante será escuchado de acuerdo con su edad, madurez, autonomía progresiva y derecho a ser oído. No se realizarán careos ni confrontaciones entre los estudiantes. No se exigirá al estudiante afectado reiterar innecesariamente su relato. La indagación será imparcial y se recopilarán antecedentes tanto favorables como desfavorables a las distintas posiciones, evitando prejuzgar. Se dejará registro de cada actuación realizada. La	Encargado/a de Convivencia Educativa o profesional designado formalmente por Dirección.	Hasta 5 días hábiles para la indagación inicial, prorrogable fundadamente cuando la complejidad lo requiera.

	indagación interna tendrá por finalidad adoptar medidas de convivencia y protección y no sustituirá la investigación penal de las autoridades competentes.		
V. Evaluación de amenaza o vulneración de derechos.	Durante la indagación se evaluará si los hechos pueden constituir una amenaza o vulneración de derechos de alguno de los estudiantes. Se considerará la integridad física y psicológica, el bienestar, la reiteración de los hechos, existencia de asimetría de poder, amenazas, intimidación, afectación emocional, riesgo de nuevas agresiones y cualquier otro antecedente relevante. Cuando se advierta una posible vulneración, se adoptarán inmediatamente las medidas de protección pertinentes. Si la situación requiere intervención judicial de protección, Dirección realizará el requerimiento o comunicación formal ante el Tribunal de Familia competente o la actuación de protección que corresponda. Esta actuación no deberá esperar innecesariamente la conclusión de la investigación interna. El requerimiento de protección y una eventual denuncia penal son actuaciones distintas y pueden coexistir cuando corresponda.	Dirección, con apoyo del Encargado/a de Convivencia Educativa.	Tan pronto se advierta la posible vulneración.

VI. Medidas formativas, pedagógicas y de apoyo psicosocial.	Se elaborará un plan de intervención que diferencie las necesidades del estudiante afectado, del estudiante que haya participado en la conducta y, cuando corresponda, del grupo o comunidad afectada. Respecto del estudiante afectado podrán contemplarse acompañamiento psicosocial, orientación, apoyo emocional, apoyo pedagógico, adecuaciones temporales de actividades cuando corresponda, recalendarización de evaluaciones, seguimiento individual, acompañamiento en recreos u otros espacios, derivación a redes externas y medidas para favorecer su reincorporación segura. Respecto del estudiante que haya participado en los hechos podrán contemplarse intervención formativa, reflexión guiada, responsabilización, apoyo psicosocial, orientación, acciones reparatorias, trabajo con la familia, medidas pedagógicas y seguimiento. Las medidas deberán considerar edad, etapa de desarrollo, necesidades educativas y características particulares del estudiante. Las intervenciones psicológicas serán realizadas dentro de las competencias profesionales del establecimiento y, cuando se	Equipo de Convivencia Educativa; Psicólogo/a; Orientador/a; UTP; Profesor/a jefe; profesionales pertinentes; redes externas cuando corresponda.	Desde la activación y durante el período de acompañamiento.
---	--	--	--

	requiera atención especializada, se efectuará la derivación correspondiente.		
VII. Denuncia cuando los hechos pudieren revestir caracteres de delito.	Si existen antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se toma conocimiento de hechos constitutivos de delito que afecten a un estudiante o hayan ocurrido en el establecimiento, deberá efectuarse la denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o tribunal con competencia penal, según corresponda. La obligación de denuncia será independiente de la investigación interna y no podrá quedar condicionada a que el establecimiento concluya que los hechos son “graves”. La indagación interna no podrá retrasar la denuncia. Se deberá conservar el comprobante, número de parte, certificado, cargo de recepción, correo u otro medio que permita acreditar la actuación realizada. El deber legal de denuncia dentro de 24 horas está establecido en el artículo 176 del Código Procesal Penal.	Director/a y/o funcionario obligado legalmente a denunciar.	Dentro de las 24 horas desde la toma de conocimiento.
VIII. Resolución y determinación de medidas disciplinarias.	Concluida la indagación, se elaborará una conclusión fundada sobre los antecedentes disponibles. La resolución deberá identificar los hechos que se	Dirección; Encargado/a de Convivencia Educativa; Inspectoría	Una vez concluida la indagación y dentro del plazo

	tienen por establecidos, aquellos que no pudieron ser acreditados y los antecedentes que sustentan la decisión. Se determinarán, según corresponda, medidas formativas, pedagógicas, reparatorias y/o disciplinarias. Las medidas disciplinarias sólo podrán aplicarse mediante el procedimiento establecido previamente en el RICE para la falta correspondiente. Se respetará el derecho del estudiante a ser oído, presentar antecedentes y solicitar reconsideración o apelación cuando corresponda. La medida deberá ser proporcional a la conducta acreditada y considerar edad, etapa de desarrollo, circunstancias atenuantes y agravantes y las medidas formativas previamente implementadas, cuando legalmente corresponda.	General y autoridad competente según el RICE.	institucional establecido.
IX. Acciones restaurativas y reparatorias.	Cuando la naturaleza del caso lo permita, y siempre que exista una participación libre y segura, podrán implementarse acciones restaurativas destinadas a responsabilización, reparación del daño y reconstrucción de las relaciones afectadas. Podrán incluir acuerdos reparatorios de carácter educativo, reconocimiento del daño, acciones de reparación,	Equipo de Convivencia Educativa; profesionales pertinentes; mediador/a o facilitador/a capacitado, cuando corresponda.	Según características del caso, una vez adoptadas las medidas de resguardo necesarias.

	actividades de convivencia, compromisos de cambio o intervenciones grupales. No se utilizará mediación, conciliación o acción restaurativa como mecanismo obligatorio ni automático en situaciones de acoso, intimidación, violencia reiterada, abuso de poder o cuando exista riesgo de revictimización. Tampoco reemplazará una denuncia penal o una medida de protección cuando estas sean legalmente procedentes.		
X. Seguimiento.	Se realizará seguimiento del estudiante afectado, del estudiante que haya participado en los hechos y, cuando corresponda, del grupo curso. Se verificará el cumplimiento y efectividad de las medidas de protección, apoyo psicosocial, apoyo pedagógico, medidas formativas y/o disciplinarias. Se observará especialmente la existencia de nuevos episodios, represalias, amenazas, cambios en asistencia, participación, rendimiento o bienestar, siempre respetando la privacidad y evitando interpretar automáticamente indicadores escolares como prueba de responsabilidad. El plan de seguimiento podrá modificarse según evolución del caso. Cada	Encargado/a de Convivencia Educativa; Psicólogo/a; Orientador/a; Profesor/a jefe; profesionales pertinentes.	15 y 30 días como mínimo, pudiendo extenderse a 60 días o más según el nivel de riesgo y las necesidades del caso.

	seguimiento deberá quedar registrado con fecha, responsable, situación observada, medidas mantenidas o modificadas y acuerdos posteriores.		
XI. Cierre del protocolo.	Se elaborará un informe de cierre según corresponda a la gravedad del caso, que deberá contener: identificación general del caso; fecha de activación; antecedentes relevantes; medidas de resguardo; comunicaciones realizadas; actuaciones de indagación; antecedentes recopilados; evaluación de vulneración de derechos; medidas formativas, pedagógicas y psicosociales; medidas restaurativas, cuando corresponda; medidas disciplinarias; derivaciones; denuncias o requerimientos de protección efectuados; acciones de seguimiento; evaluación de resultados y fundamentación del cierre. El cierre administrativo no significará necesariamente el término de los apoyos al estudiante. Si subsisten necesidades de acompañamiento, éstas continuarán mediante el plan correspondiente.	Encargado/a de Convivencia Educativa, Dirección.	Una vez cumplidas las actuaciones principales y verificado el cumplimiento o implementación de las medidas.

PROTOCOLO ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y/O MALTRATO DE ADULTOS A ESTUDIANTES

Son aquellas agresiones realizadas por un algún miembro de la comunidad escolar, distinto de un educando, (directivo, docente, asistente de la educación y padre y/o apoderado) en contra de un estudiante, contra su dignidad o que arriesgan su integridad física y/o síquica. Tales como; coscorriones, tirones de oreja, bofetadas, gritos, burlas, amenazas, insultos, descalificaciones, entre otras.

La Ley de Violencia Escolar, considera especialmente graves los hechos de violencia ya sea física o psicológica, que cometan adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa.

Además, cualquiera de estas conductas abusivas atenta contra el Art. 28 N°2 de la Convención sobre los Derechos del Niño *“Los Estados Partes adoptarán cuantas medidas sean adecuadas para velar porque la disciplina escolar se administre de modo compatible con la dignidad humana del niño y de conformidad con la presente Convención”*, el Art. 5º inc. 2º de la Constitución Política de Chile *“El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes”* y el Art. 6º letra d del DFL 2 de Subvenciones *“Que cuenten con un reglamento interno que rija las relaciones entre el establecimiento, los alumnos y los padres y apoderados. En dicho reglamento se deberán señalar: las normas de convivencia; las sanciones y reconocimientos; los procedimientos por los cuales se determinarán las conductas que las ameritan; y, las instancias de revisión correspondientes”*.

ACCIONES A SEGUIR	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLES	PLAZO
I. Recepción, detección y activación del protocolo.	Cualquier integrante de la comunidad educativa que observe directamente, reciba un relato, sospeche razonablemente o tome conocimiento por cualquier medio de una posible situación de violencia o maltrato de un adulto hacia un estudiante deberá comunicarla inmediatamente a Dirección, Encargado/a de	Encargado/a de Convivencia Educativa; Inspectoría General; Dirección, funcionario que tome conocimiento. Si existe conflicto de interés, Dirección	INMEDIATO, desde que se toma conocimiento.

		Convivencia Educativa, Inspectoría General o al funcionario que corresponda. La persona que recibe la información deberá acoger al estudiante en un espacio protegido, escuchar sin interrogar innecesariamente, evitar preguntas sugestivas, no solicitar detalles que no sean indispensables y no realizar confrontaciones con el adulto denunciado. Se registrarán fecha, hora, lugar, personas involucradas, forma en que se tomó conocimiento, descripción inicial de los hechos, existencia de lesiones, testigos y medidas iniciales adoptadas. La activación no requerirá que los hechos se encuentren previamente acreditados.	designará otro responsable.	
II. Medidas inmediatas de protección y resguardo.		Inmediatamente después de activar el protocolo se realizará una evaluación inicial de riesgo. Podrán adoptarse, según la situación: traslado del estudiante a un espacio protegido; acompañamiento por un adulto de confianza;	Dirección, Encargado/a de Convivencia Educativa, Inspectoría.	INMEDIATO

	supervisión; separación preventiva del estudiante y del adulto involucrado; modificación temporal de espacios o actividades; restricción del contacto directo; acompañamiento durante recreos, entradas, salidas o actividades; atención de primeros auxilios; derivación a atención de salud cuando corresponda; resguardo frente a amenazas o represalias. Las medidas serán proporcionales, preventivas y protectoras y no constituirán una sanción anticipada ni prejuzgarán la responsabilidad del adulto.		
III. Comunicación a dirección y al apoderado o adultos responsables.	Dirección deberá conocer inmediatamente la situación y las medidas de resguardo adoptadas. Se comunicará al padre, madre, apoderado o adulto responsable la activación del protocolo, las medidas de protección implementadas y las etapas generales del procedimiento. La comunicación se efectuará de manera individual y deberá resguardar la privacidad e identidad de	Dirección; Encargado/a de Convivencia Educativa; Inspectoría General; Profesor/a jefe cuando corresponda.	INMEDIATO O A LA BREVEDAD, preferentemente durante la misma jornada o dentro de 24 horas, según el caso.

	terceros. Se dejará registro de fecha, hora, medio utilizado, persona que comunicó, persona que recibió la información y acuerdos adoptados. Si existen antecedentes que hagan presumir que comunicar de inmediato la situación al apoderado podría poner en riesgo al estudiante, interferir con una medida de protección o afectar una actuación de la autoridad competente, Dirección determinará la oportunidad y modalidad más segura, dejando constancia fundada.		
IV. Indagación y recopilación de antecedentes.	El responsable designado realizará entrevistas individuales y recopilará antecedentes pertinentes. Podrá considerar relato del estudiante, versión del adulto involucrado, testigos, registros institucionales, documentos, comunicaciones y otros antecedentes disponibles. El estudiante será escuchado de acuerdo con su edad, madurez, autonomía progresiva y derecho a ser oído. No se realizarán careos ni confrontaciones entre el	Encargado/a de Convivencia Educativa; profesional designado por Dirección; profesionales de apoyo cuando corresponda.	Hasta 5 días hábiles para la indagación inicial, prorrogable fundadamente cuando la complejidad del caso lo requiera, sin perjuicio de los plazos máximos establecidos en la normativa vigente.

	estudiante y el adulto denunciado. No se solicitará al estudiante reiterar innecesariamente su relato. La indagación interna tendrá por finalidad determinar medidas de protección, apoyo, convivencia y/o disciplina y no sustituirá la investigación del Ministerio Público, tribunales u organismos competentes. De cada actuación se dejará registro.		
V. Evaluación de vulneración de derechos, riesgo y/o posible delito.	Dirección, con apoyo del Equipo de Convivencia, evaluará la naturaleza, características, nivel de riesgo y antecedentes disponibles. Se determinará si existen elementos que permitan presumir: a) una vulneración de derechos del estudiante; b) una situación que requiera medidas de protección; c) antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito; d) una infracción al RICE; o e) más de una de las situaciones anteriores simultáneamente. La calificación de “grave” o “no grave” no será utilizada como condición	Dirección; Encargado/a de Convivencia Educativa; profesionales psicosociales pertinentes.	Inmediato, tan pronto se adviertan los antecedentes.

	previa para determinar la obligación de denuncia penal. Dirección evaluará la naturaleza, características y gravedad de los hechos, determinando si existen antecedentes que permitan presumir una vulneración de derechos del estudiante, una situación de riesgo o un hecho que pudiere revestir caracteres de delito. Cuando corresponda, se adoptarán las medidas de protección y se efectuarán las comunicaciones, requerimientos o derivaciones ante los organismos competentes, sin esperar necesariamente la conclusión de la indagación interna.		
VI. Deber de denuncia frente a hechos constitutivos de delito.	Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tome conocimiento de hechos constitutivos de delito que afecten a un estudiante o que hayan ocurrido en el establecimiento, se deberá efectuar la denuncia ante el	Director/a y/o funcionario que tenga obligación legal de denunciar, según corresponda.	Dentro de las 24 horas siguientes a la toma de conocimiento del hecho.

	Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o tribunal con competencia penal, según corresponda. La denuncia deberá efectuarse aun cuando el establecimiento continúe desarrollando su procedimiento interno y no podrá quedar supeditada a la conclusión de la indagación. Se conservará copia, comprobante, cargo, número de parte, correo o cualquier antecedente que permita acreditar la denuncia.		
VII. Medidas de protección y/o derivación por vulneración de derechos.	Cuando se advierta una posible vulneración de derechos de un estudiante que requiera protección, Dirección evaluará la comunicación, derivación o requerimiento formal ante el organismo competente, incluyendo Tribunal de Familia cuando corresponda. La actuación deberá realizarse mediante el mecanismo institucional o plataforma formal disponible y deberá conservarse comprobante de presentación. Se dejará registro de fecha, autoridad receptora,	Dirección; profesional formalmente delegado por Dirección; Equipo de Convivencia Educativa.	Tan pronto se advierta la necesidad de protección. No deberá postergarse innecesariamente por esperar la conclusión de la indagación interna.

	antecedentes principales comunicados, medidas solicitadas y resultado conocido. Esta ruta de protección será independiente del deber de denuncia penal, pudiendo coexistir ambas actuaciones cuando corresponda.		
VIII. Medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial.	Se implementarán las medidas de apoyo que requiera el estudiante, pudiendo contemplarse acompañamiento psicosocial, apoyo psicológico, plan de acompañamiento individual, orientación, apoyo pedagógico, adecuaciones o ajustes pedagógicos cuando correspondan, recalendarización de evaluaciones, derivación a redes externas y otras medidas pertinentes. Estas acciones tendrán como finalidad favorecer el bienestar, continuidad educativa y recuperación del estudiante afectado.	Equipo de Convivencia Educativa; Psicólogo/a; Orientador/a; UTP; Profesor/a jefe; profesionales de apoyo; redes externas cuando corresponda.	Desde la activación y durante el período de acompañamiento.
IX. Medidas respecto del adulto involucrado.	Cuando el adulto denunciado sea funcionario del establecimiento, Dirección podrá adoptar, dentro de sus facultades y conforme	Dirección, Jefatura correspondiente, Encargado/a de Convivencia Educativa	Inmediato, cuando sea necesario para la protección del estudiante.

	a la normativa laboral aplicable, medidas preventivas tales como reorganización temporal de funciones, modificación o restricción de contacto directo con estudiantes u otras medidas que permitan proteger al estudiante mientras se desarrolla el procedimiento. Estas medidas tendrán carácter preventivo y no constituirán una sanción anticipada. Las actuaciones laborales deberán articularse con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y demás normativa aplicable. Si el adulto es apoderado u otro integrante adulto, se aplicarán las medidas que correspondan conforme al RICE y demás instrumentos institucionales.	cuando corresponda.	
X. Prevención de represalia y nuevas afectaciones.	Se adoptarán medidas destinadas a prevenir represalias, hostigamiento, intimidación, exposición, amenazas, comentarios públicos, difusión de antecedentes o nuevas situaciones de afectación.	Dirección; Encargado/a de Convivencia Educativa; Inspectoría; Profesor/a jefe; profesionales pertinentes.	Inmediato y durante todo el seguimiento.

	Se podrá reforzar la supervisión, ajustar espacios, establecer adultos de referencia y acordar canales institucionales de comunicación. Cualquier nuevo antecedente deberá ser registrado y evaluado para determinar si corresponde modificar las medidas de resguardo o activar otro protocolo.		
XI. Medidas internas y procesamiento disciplinario/laboral.	Si los antecedentes determinan una infracción al RICE, se aplicará el procedimiento disciplinario correspondiente respecto de estudiantes u otros integrantes de la comunidad, según proceda. Cuando el involucrado sea funcionario, las actuaciones que puedan generar consecuencias laborales se desarrollarán conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y la normativa laboral. Se deberá respetar el debido proceso, derecho a ser oído, presentación de antecedentes, proporcionalidad y mecanismos de revisión o	Dirección; Inspectoría General; autoridad disciplinaria correspondiente; Jefatura respecto de funcionarios.	Según el procedimiento disciplinario o laboral aplicable.

	reconsideración previstos en el instrumento aplicable.		
XII. Informe y resolución.	El responsable elaborará un informe que contenga, a lo menos: identificación general del caso; fecha de activación; antecedentes relevantes; actuaciones realizadas; medidas inmediatas de resguardo; entrevistas y antecedentes recopilados; evaluación de riesgo/vulneración; comunicaciones efectuadas; medidas de apoyo psicosocial; medidas pedagógicas y formativas; derivaciones; medidas adoptadas respecto del adulto; denuncias o requerimientos efectuados; conclusiones del procedimiento interno; medidas que continuarán vigentes; responsable del seguimiento y fecha de seguimiento. El informe no deberá contener conclusiones de responsabilidad penal que correspondan a organismos externos.	Encargado/a de Convivencia Educativa, Dirección.	Hasta 5 días hábiles posteriores a la finalización de la indagación interna, sin perjuicio de que las medidas de protección y denuncias ya se hayan realizado con anterioridad.
XIII. Seguimiento y cierre.	Se realizará seguimiento del estado del estudiante,	Encargado/a o Coordinador/a	Primer seguimiento a los

	cumplimiento de las medidas de protección, efectividad del apoyo psicosocial y pedagógico, situación escolar, existencia de nuevos antecedentes y eventual reiteración de los hechos. Se evaluará si las medidas deben mantenerse, modificarse, intensificarse o levantarse. El seguimiento deberá registrarse indicando fecha, responsable, acciones realizadas, observaciones, acuerdos y decisiones. El cierre administrativo se realizará cuando se hayan cumplido las actuaciones principales y exista evidencia suficiente de la implementación de las medidas. El cierre no impedirá mantener medidas de acompañamiento cuando sean necesarias.	de Convivencia Educativa; Equipo de Convivencia Educativa; Psicólogo/a; Orientador/a; Profesor/a jefe; Dirección.	15 días y segundo a los 30 días, pudiendo extenderse a 60 días o más según las necesidades del estudiante y la naturaleza del caso.
--	---	--	---

PROTOCOLO ANTE CASOS DE CONFLICTO ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

En este protocolo será aplicable en aquellas situaciones donde se genere un desacuerdo o conflicto que no constituya actos de violencia o agresión entre personas adultas — apoderados, docentes o asistentes de la educación—, ya sea al interior del establecimiento o durante actividades oficiales desarrolladas fuera de éste, dentro de los horarios establecidos por el Liceo.

Entenderemos por conflicto toda circunstancia en la que una o más personas presenten divergencias, intereses contrapuestos o criterios distintos frente a un hecho, originándose con ello una discusión o tensión relacional, en la cual alguna de las partes intenta imponer su postura, exigiendo que se reconozca su perspectiva como la única válida, dificultando o impidiendo el diálogo efectivo.

ACCIONES A SEGUIR	Procedimiento.	Responsables	Plazos
I. Recepción, registro y activación de protocolo.	Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de un conflicto entre personas adultas deberá comunicarlo al/la Encargado/a de Convivencia Educativa, Dirección o responsable designado. La recepción se realizará en un espacio que permita resguardar la privacidad de las personas involucradas. Se registrará, a lo menos: fecha y hora de recepción; identificación de quien informa; identificación de las personas involucradas; forma en que se tomó conocimiento; descripción inicial de la situación; lugar donde ocurrieron los hechos; existencia de testigos; antecedentes documentales disponibles y medidas preventivas iniciales adoptadas, si corresponde. La recepción y registro de la situación no implica atribuir responsabilidad anticipada a ninguna de las partes.	Encargado/a o Coordinador/a de Convivencia Educativa; Dirección; funcionario/a designado/a.	Inmediato.

II. Evaluación inicial de la situación.	Se realizará una evaluación inicial destinada a determinar si los hechos corresponden a un conflicto entre adultos o si existen antecedentes que permitan presumir maltrato, violencia, amenazas, intimidación, discriminación, acoso, vulneración de derechos, acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo o un posible delito. Se considerará la naturaleza de los hechos, reiteración, relación entre las partes, existencia de asimetrías, afectación de estudiantes y cualquier otro antecedente pertinente. Si los hechos exceden el ámbito de este protocolo, se activará inmediatamente el procedimiento correspondiente.	Encargado/a de Convivencia Educativa, Dirección cuando corresponda (funcionarios, estudiantes u otros).	Inmediato.
III. Medidas preventivas y de resguardo.	Cuando resulte necesario, se adoptarán medidas preventivas destinadas a evitar la escalada del conflicto y proteger a las personas involucradas. Estas podrán consistir en establecer canales formales de comunicación, realizar reuniones con presencia de un tercero, efectuar citaciones separadas, regular temporalmente espacios de encuentro,	Dirección, Encargado/a de Convivencia Educativa, Jefatura correspondiente, según proceda.	Inmediato.

	establecer comunicación exclusivamente por medios institucionales, disponer acompañamiento de un tercero u otras medidas proporcionales. Las medidas tendrán carácter preventivo y no constituirán sanción anticipada ni implicarán prejuzgamiento. Cuando una de las partes sea funcionario/a, las medidas deberán ser compatibles con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y la normativa laboral aplicable.		
IV. Indagación y recopilación de antecedentes.	El responsable realizará entrevistas individuales con las personas involucradas y recopilará antecedentes pertinentes para comprender el conflicto. Podrá revisar documentos, comunicaciones institucionales, registros y otros antecedentes relacionados. Cuando sea necesario, podrán entrevistarse testigos que hayan tenido conocimiento directo de los hechos, privilegiando personas adultas cuando sea posible. La participación de estudiantes será excepcional y sólo procederá cuando resulte estrictamente necesaria y compatible con su bienestar e	Encargado/a de Convivencia Educativa o responsable designado.	Hasta 7 días hábiles, prorrogable fundadamente cuando la complejidad lo requiera.

	interés superior. Se evitarán confrontaciones innecesarias y todas las actuaciones quedarán registradas.		
V. Mecanismos colaborativos de gestión del conflicto.	Cuando la naturaleza de la situación lo permita, se ofrecerá a las partes la posibilidad de participar voluntariamente en mecanismos colaborativos como diálogo facilitado, conciliación o mediación. Antes de proponerlos, se evaluará la existencia de condiciones de seguridad, libertad, equilibrio suficiente entre las partes y ausencia de violencia, amenazas, intimidación, discriminación grave, acoso, vulneración de derechos o hechos que pudieren revestir caracteres de delito. La participación será libre e informada.	Encargado/a de Convivencia Educativa; mediador/a o facilitador/a designado/a.	Durante la indagación y preferentemente dentro de los 7 días hábiles.
VI. Desarrollo y formalización de acuerdos colaborativos.	Cuando las partes acepten participar, se desarrollará el mecanismo colaborativo en condiciones de respeto, escucha y seguridad. Si se alcanza un acuerdo, éste se registrará por escrito, indicando compromisos de cada parte, responsables, fechas de cumplimiento, medios de verificación y fecha de seguimiento. Las acciones reparatorias deberán ser	Encargado/a de Convivencia Educativa; mediador/a o facilitador/a designado/a.	Dentro del plazo general del procedimiento..

	proporcionales, viables y compatibles con la dignidad de las personas.		
VII. Incumplimiento o no aceptación de mecanismos colaborativos.	La negativa de una de las partes a participar en mediación, conciliación u otro mecanismo colaborativo no constituirá por sí misma una infracción, no será considerada reconocimiento de responsabilidad y no impedirá continuar con la gestión institucional. Si existe incumplimiento de un acuerdo, se revisarán los antecedentes y se determinarán las acciones institucionales correspondientes. Si aparecen antecedentes de violencia, acoso, vulneración o delito, se activará el procedimiento respectivo.	Dirección, Encargado/a de Convivencia Educativa.	Dentro del plazo del procedimiento.
VIII. Derivación a otro protocolo.	Si durante cualquier etapa se identifican antecedentes que permitan presumir violencia, maltrato, amenazas, intimidación, discriminación, acoso, vulneración de derechos o hechos que pudieren revestir caracteres de delito, se dejará de tramitar la situación exclusivamente como conflicto y se activará el protocolo o procedimiento correspondiente. Si participa un funcionario/a y existen	Dirección, Encargado/a de Convivencia Educativa; autoridad competente según la materia.	Inmediato, desde que se advierten los antecedentes.

	antecedentes que puedan constituir acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo, se articulará con el procedimiento laboral correspondiente. Si un estudiante se encuentra afectado o en riesgo, se activará la ruta de protección de derechos.		
IX. Resolución y determinación de medidas o acuerdos	Concluida la recopilación de antecedentes, el responsable establecerá las acciones institucionales que correspondan, pudiendo contemplar acuerdos de convivencia, compromisos de las partes, medidas de gestión, orientación, derivación, acciones reparatorias o cualquier otra medida pertinente, de acuerdo con el Reglamento Interno y la normativa aplicable. Los acuerdos deberán quedar registrados por escrito, indicando responsables y plazos de cumplimiento.	Dirección, Encargado/a de Convivencia Educativa, Jefatura o autoridad competente.	Dentro del plazo general de 7 días hábiles, salvo que se active otro procedimiento con plazos propios.
X. Comunicación de la resolución y acuerdos.	Se comunicará formalmente a las partes el resultado del procedimiento y las medidas o acuerdos determinados, resguardando la confidencialidad de los antecedentes de terceros. La comunicación indicará, según corresponda, compromisos,	Dirección; Encargado/a de Convivencia Educativa; Jefatura correspondiente.	A la brevedad, una vez adoptada la resolución.

	responsables, plazos, mecanismos de seguimiento y vías de revisión disponibles. Las decisiones de naturaleza laboral se comunicarán conforme al procedimiento y autoridad competente.		
XI. Informe de cierre.	El responsable elaborará un informe que contendrá, a lo menos: fecha de recepción; personas involucradas; descripción general de la situación; antecedentes recopilados; actuaciones realizadas; medidas preventivas; mecanismos colaborativos utilizados; acuerdos alcanzados; cumplimiento o incumplimiento de compromisos; derivaciones; activación de otros protocolos, si corresponde; conclusiones del procedimiento de convivencia; acciones posteriores; responsable del seguimiento y fecha programada. El informe no deberá establecer conclusiones penales o laborales que correspondan a otras autoridades o procedimientos.	Encargado/a de Convivencia Educativa o responsable designado; Dirección.	Hasta 5 días hábiles posteriores a la finalización de la indagación o gestión colaborativa.

XII. Seguimiento de acuerdos y medidas	Se verificará el cumplimiento de los compromisos y medidas adoptadas, evaluando si el conflicto disminuye, se mantiene o cesa. Se revisará la existencia de nuevos episodios, cumplimiento de canales formales de comunicación, respeto de acuerdos y necesidad de mantener, modificar o complementar las acciones. Si aparecen nuevos antecedentes que excedan el ámbito del protocolo, se deberá activar la ruta correspondiente.	Encargado/a de Convivencia Educativa; Dirección, cuando corresponda; Jefatura pertinente.	A los 15 y 30 días, o según las características del caso.
XIII. Cierre definitivo	Una vez verificado el cumplimiento de las medidas y acuerdos, y siempre que no existan nuevos antecedentes que requieran continuar el procedimiento, se formalizará el cierre administrativo. Se dejará registro del cumplimiento de las acciones y del resultado del seguimiento. El cierre no impedirá que, frente a nuevos antecedentes, se reactive el procedimiento o se active otro protocolo.	Encargado/a de Convivencia Educativa; Dirección.	Una vez cumplido el plan de seguimiento.

PROTOCOLO ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y/O MALTRATO DE ESTUDIANTE A FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO

Este protocolo establece el procedimiento institucional para prevenir, reportar y abordar situaciones de conflicto o agresión que afecten a funcionarios del establecimiento educacional. Su propósito es garantizar una actuación oportuna, ordenada y transparente frente a incidentes que puedan vulnerar la integridad física o emocional del personal, resguardando a la vez el debido proceso y los principios de convivencia escolar.

Lo siguiente define responsabilidades, plazos y etapas de intervención —desde la notificación inicial hasta el seguimiento del caso—, incorporando lineamientos para la indagación de antecedentes, la obligación de denuncia cuando corresponda, el acompañamiento a los involucrados y los recursos de apelación disponibles. Su objetivo central es asegurar una gestión adecuada de los conflictos, promover ambientes de respeto y brindar apoyo a quienes pudieran verse afectados.

ACCIONES A SEGUIR	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLES	PLAZO
I. Detección, recepción y activación.	Cualquier integrante de la comunidad educativa que presencie, sufra, observe o tome conocimiento de una situación de violencia, maltrato, agresión física o psicológica, amenaza, hostigamiento, intimidación u otra conducta que afecte a un funcionario por parte de un estudiante deberá comunicarla inmediatamente a Dirección, Inspectoría General o al Equipo de Convivencia Educativa. La recepción deberá efectuarse en un espacio que permita resguardar la privacidad. Se registrará fecha y hora, lugar, funcionario afectado, estudiante involucrado,	Dirección; Inspectoría General; Encargado/a de Convivencia Educativa; funcionario que tome conocimiento. Si alguno de los responsables habituales se encuentra involucrado o existe conflicto de interés, Dirección designará formalmente a otro profesional imparcial.	INMEDIATO, desde que se toma conocimiento.

	personas presentes, descripción inicial de los hechos, existencia de lesiones, testigos y medidas inmediatas adoptadas. La activación del protocolo no implica atribuir responsabilidad anticipada al estudiante.		
II. Medidas inmediatas de resguardo.	Se deberán adoptar medidas inmediatas para resguardar tanto al funcionario afectado como al estudiante involucrado. Podrá disponerse separación preventiva de las personas, traslado del funcionario a un espacio seguro, acompañamiento de un adulto responsable, contención emocional, supervisión del estudiante, cambio temporal de espacio o actividad, restricción preventiva de contacto y otras medidas proporcionales. Las medidas tendrán carácter preventivo y no constituirán sanción anticipada ni prejuzgarán la responsabilidad del estudiante. Cuando sea necesario, se deberá evitar que el funcionario afectado continúe interviniendo directamente en la situación mientras se estabiliza el episodio.	Dirección; Inspectoría General; Equipo de Convivencia Educativa.	INMEDIATO.

III. Atención y constatación de lesiones.	Cuando el funcionario presente lesiones físicas, deberá recibir atención y evaluación en un centro asistencial. Se realizarán las actuaciones necesarias para la constatación de lesiones y, cuando corresponda, se activará el procedimiento asociado a accidente del trabajo y se efectuará la comunicación al organismo administrador respectivo. Si la situación puede constituir violencia en el trabajo ejercida por terceros, el establecimiento deberá articular este procedimiento con el procedimiento laboral correspondiente, evitando duplicar innecesariamente entrevistas o actuaciones.	Dirección, Inspectoría General, responsable designado.	INMEDIATO.
IV. Comunicación a dirección y apoderado.	Dirección deberá conocer inmediatamente la situación y las medidas iniciales adoptadas. Se comunicará al padre, madre, apoderado o adulto responsable del estudiante la activación del protocolo y las medidas iniciales adoptadas. La comunicación deberá efectuarse de manera individual y resguardar la privacidad del funcionario afectado. Se dejará registro de fecha, hora, medio utilizado,	Dirección, Encargado/a de Convivencia Educativa, Inspectoría General.	Inmediato o a la brevedad, preferentemente durante la misma jornada o dentro de 24 horas, según las circunstancias.

	persona que comunica, persona que recibe la información y acuerdos o instrucciones entregadas. Si existen antecedentes que hagan presumir que la comunicación inmediata podría aumentar el riesgo para el estudiante o interferir con una actuación de protección, Dirección determinará la modalidad más adecuada, dejando constancia fundada.		
V. Recopilación e indagación de antecedentes.	El responsable deberá recopilar antecedentes mediante entrevistas individuales, revisión de registros institucionales, antecedentes aportados por las partes y, cuando corresponda, entrevistas a testigos. Se deberá escuchar al estudiante considerando edad, madurez, autonomía progresiva y derecho a ser oído. El funcionario también tendrá derecho a entregar su versión y antecedentes. Se evitarán careos y confrontaciones directas entre el funcionario y el estudiante. No se exigirá al estudiante reiterar innecesariamente su relato. La indagación interna deberá ser imparcial, pertinente y confidencial y tendrá por objeto determinar	Encargado/a de Convivencia Educativa, profesional designado por Dirección.	HASTA 5 DÍAS HÁBILES, salvo circunstancias que justifiquen una ampliación fundada.

	las medidas institucionales de convivencia, protección, apoyo y/o disciplina que correspondan. No sustituirá las funciones de los organismos competentes en caso de delito.		
VI. Evaluación de vulneración de derechos y/o posible delito.	Durante la indagación se evaluará si los antecedentes permiten presumir que el estudiante también se encuentra afectado por una posible vulneración de derechos, situación de riesgo o necesidad de protección. La existencia de una conducta agresiva por parte del estudiante no elimina su condición de sujeto de derechos. Cuando corresponda, se adoptarán medidas de protección y se activará el procedimiento de vulneración de derechos.	Dirección, Encargado/a de Convivencia Educativa; Psicólogo/a; profesionales de apoyo.	Dentro de las 24 horas siguientes a la toma de conocimiento del hecho.

VII. Evaluación de posible delito y deber de denuncia.	Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tome conocimiento de hechos constitutivos de delito que afecten al funcionario o hayan ocurrido en el establecimiento, se deberá efectuar la denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o tribunal con competencia penal, según corresponda. La obligación de denunciar será independiente de la investigación interna y no podrá condicionarse a la conclusión del procedimiento de convivencia. Se deberá conservar comprobante, cargo, número de parte, correo u otro medio que acredite la denuncia.	Director/a y/o funcionario que legalmente corresponda.	Dentro de las 24 horas siguientes a la toma de conocimiento del hecho.
VIII. Medidas de protección cuando existan vulneraciones de derecho.	Cuando los antecedentes permitan identificar una posible vulneración de derechos del estudiante, el establecimiento adoptará las medidas de protección que correspondan y evaluará la derivación o comunicación a los organismos competentes, incluyendo Oficina Local de la Niñez y/o Tribunal de Familia, según las características y gravedad de la situación. Estas actuaciones deberán	Dirección, Equipo de Convivencia Educativa, profesional psicosocial.	Inmediato, tan pronto se detecte la vulneración.

	considerar el interés superior del niño, niña o adolescente y su derecho a ser oído, de acuerdo con su edad y madurez.		
IX. Medidas formativas, pedagógicas y de apoyo psicosocial.	Se elaborará un plan de intervención respecto del estudiante, considerando las características del hecho, edad, madurez, necesidades de apoyo, antecedentes relevantes y proporcionalidad. Podrán contemplarse acompañamiento psicológico o psicosocial, orientación, intervención socioeducativa, plan de acompañamiento individual, apoyo pedagógico, adecuaciones o ajustes pertinentes, trabajo con la familia, derivación a redes externas y acciones formativas destinadas a prevenir la reiteración. Respecto del funcionario afectado podrán contemplarse acompañamiento, contención, orientación y medidas de apoyo conforme a sus necesidades y al procedimiento laboral correspondiente.	Equipo de Convivencia Educativa; Orientación; Psicólogo/a; UTP; Profesor/a jefe; profesionales pertinentes.	Desde la activación y durante todo el período de acompañamiento y seguimiento.
X. Medidas disciplinarias.	Cuando los antecedentes determinen la existencia de una infracción al RICE, se aplicarán las medidas disciplinarias	Dirección, Inspectoría General, Equipo	De acuerdo con el procedimiento disciplinario aplicable.

	correspondientes mediante el procedimiento establecido para la falta respectiva. La decisión deberá ser fundada, proporcional y respetar el derecho del estudiante a ser oído, presentar antecedentes y utilizar los mecanismos de reconsideración o apelación previstos en el RICE. Cuando la conducta pueda constituir una falta que afecte gravemente la convivencia educativa, Dirección evaluará la aplicación del procedimiento especial que corresponda, sin confundirlo con la denuncia penal. Las medidas disciplinarias deberán ir acompañadas de las medidas formativas pertinentes.	responsable según RICE.	
XI. Mecanismos colaborativos y reparatorios.	Cuando las características del caso lo permitan y exista participación libre y segura, podrán implementarse acciones reparatorias o restaurativas orientadas a la responsabilización, reparación del daño y reconstrucción de las relaciones afectadas. No se utilizará mediación como mecanismo automático frente a violencia grave, amenazas, intimidación o hechos que pudieren revestir caracteres de delito. Las acciones reparatorias no reemplazarán	Equipo de Convivencia Educativa; profesionales pertinentes; facilitador/a o mediador/a cuando corresponda.	Según las características del caso, una vez adoptadas las medidas de protección.

	las medidas de protección ni el deber de denuncia cuando éstos sean procedentes.		
XII. Recurso de reconsideración o apelación.	Las partes podrán utilizar los mecanismos de reconsideración o apelación contemplados por el RICE respecto de las medidas disciplinarias o decisiones que sean susceptibles de revisión. El recurso deberá presentarse ante la autoridad y dentro del plazo establecido en el procedimiento específico. La presentación de un recurso no suspenderá automáticamente las medidas de protección destinadas a resguardar al funcionario o estudiante, salvo que la autoridad competente determine lo contrario y ello no afecte la seguridad de las personas.	Dirección, autoridad definida en el RICE.	Según los plazos establecidos en el RICE.
XIII. Informe de cierre.	Finalizada la etapa interna correspondiente, se elaborará un informe que deberá contener: antecedentes relevantes; fecha de activación; acciones realizadas; medidas de resguardo al funcionario y estudiante; atención y derivaciones; antecedentes recopilados; medidas formativas, pedagógicas y/o psicosociales; medidas disciplinarias; denuncia o	Encargado/a de Convivencia Educativa; profesional designado; Dirección.	Hasta 5 días hábiles desde el cierre de la indagación interna.

	derivación efectuada; acciones reparatorias; aplicación o coordinación con procedimiento laboral; recursos presentados; responsables del seguimiento y conclusión del procedimiento interno.		
XIV. Seguimiento del caso.	Se realizará seguimiento diferenciado del funcionario afectado y del estudiante involucrado. Respecto del funcionario, se verificará el cumplimiento y efectividad de las medidas de resguardo y apoyo. Respecto del estudiante, se verificará el cumplimiento de las medidas formativas, pedagógicas y psicosociales y su evolución. Se observará especialmente la existencia de nuevos episodios, represalias, amenazas, dificultades de reintegración o necesidad de modificar las medidas. Todo seguimiento deberá quedar documentado.	Encargado/a de Convivencia Educativa; Equipo de Convivencia Educativa; Psicólogo/a; Orientación; Jefatura correspondiente respecto del funcionario.	A los 15 y 30 días, pudiendo extenderse a 60 días o más según las necesidades del caso.
XV. Cierre definitivo	El cierre administrativo se realizará una vez cumplidas las actuaciones principales, implementadas las medidas y efectuado el seguimiento inicial. Deberá dejarse constancia de las medidas que continúan vigentes y de los responsables de mantenerlas,	Dirección; Encargado/a de Convivencia Educativa.	Una vez cumplidas las actuaciones principales y verificado el cumplimiento o implementación de las medidas.

	cuando corresponda. El cierre del protocolo de convivencia no significará necesariamente el término del procedimiento penal, laboral o de protección de derechos, los cuales seguirán su propio curso.		
--	--	--	--

PROTOCOLO ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y/O MALTRATO DE UN FUNCIONARIO A OTRO FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO

Este procedimiento establece los pasos institucionales para recibir, investigar y resolver situaciones de maltrato entre funcionarios del establecimiento educacional, asegurando un trato respetuoso, una intervención oportuna y el resguardo de los derechos de todas las partes.

El protocolo define cómo debe presentarse la denuncia, los plazos para actuar, las obligaciones legales en caso de agresiones físicas o amenazas, y las instancias de entrevista, mediación o arbitraje según corresponda.

Asimismo, establece la forma de documentar cada etapa mediante actas, describe los mecanismos para resolver el conflicto y detalla el proceso de seguimiento y cierre del caso.

Su propósito es garantizar una gestión transparente, justa y ordenada, promoviendo un clima laboral seguro y orientado a la resolución pacífica de los conflictos.

ACCIONES A SEGUIR	PROCEDIMIENTO
I. Recepción de la denuncia	- Cualquier funcionario que haya sido víctima de maltrato debe informar lo ocurrido al Encargado(a) de Convivencia dentro de 48 horas. - La denuncia se registra por escrito y se firma. También puede ser a través de correo electrónico institucional. - Si el Encargado de Convivencia está involucrado en el conflicto, la denuncia la recibe Director(a), quien asume el proceso.

	Constatación de lesiones: Si hay lesiones físicas, el funcionario afectado debe acudir al Hospital Regional de Talca para constatar lesiones y, además, atenderse en un centro de salud de su preferencia para tratamiento o licencia médica. Obligación de denuncia: Si los hechos constituyen delito (agresión física, amenazas graves), Dirección debe denunciar en Fiscalía dentro de 48 horas desde que tomó conocimiento.
II. Comunicación y entrevistas	El Encargado(a) de Convivencia citará a los funcionarios involucrados a entrevistas dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles. Todo lo conversado debe quedar registrado en un acta, incluyendo: - Relato de cada parte - Acuerdos o compromisos (en caso de mediación) - Resoluciones (en caso de arbitraje) - Fechas de seguimiento - Forma de supervisar el cumplimiento - Todas las actas deben ser firmadas por las partes.
III. Mediación o Arbitraje	Tras las entrevistas, el Encargado de Convivencia ofrecerá la mediación. Si ambos aceptan, se realiza mediación. Si una parte se niega, se registra la negativa y el caso pasa directamente a Arbitraje, a cargo de Inspectoría General o Dirección. Estas acciones deben realizarse dentro de 5 días hábiles desde la última entrevista.

	Si el conflicto se debe a funciones propias del cargo, Inspectoría General resolverá mediante arbitraje.
IV. Monitoreo y cierre del caso	En la fecha acordada, se cita a las partes para verificar si se cumplieron los acuerdos (mediación) o dictámenes (arbitraje). Si se cumplieron, se registra en el acta y se cierra el caso, emitiendo el informe correspondiente dentro de 2 días hábiles. Responsable del cierre: Encargado de Convivencia (mediación) o Inspectoría/Dirección (arbitraje). A) Si no se cumplen acuerdos de mediación: El Encargado de Convivencia enviará el caso a Inspectoría o Dirección, quienes realizarán un arbitraje en un plazo máximo de 48 horas hábiles. B) Si no se cumple el dictamen del arbitraje: Se considerará falta grave y se aplicará una sanción (amonestación verbal, escrita u otra medida administrativa). La situación será informada a RRHH del DAEM dentro de 48 horas hábiles.

PROTOCOLO ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y/O MALTRATO DE UN APODERADO A FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO

ACCIONES A SEGUIR	PROCEDIMIENTO
I. Recepción de la denuncia	- El funcionario afectado debe informar lo ocurrido al Encargado de Convivencia Escolar o, en su defecto, a Inspectoría General, dentro de un plazo máximo de 48 horas. - El responsable recepcionará la denuncia, registrará el relato en un acta bajo firma y dará inicio al proceso.

	- Si el Encargado de Convivencia está involucrado en el hecho, la denuncia será recepcionada y gestionada íntegramente por Inspectoría General, quien asumirá el proceso. Constatación de lesiones Si el funcionario presenta lesiones, deberá acudir a: - Hospital Regional de Talca para constatar lesiones, y - Un centro de salud de su elección para recibir tratamiento o gestionar licencia médica, de ser necesario. Obligación de denunciar (delitos) El Director del establecimiento deberá realizar una denuncia formal ante Fiscalía dentro de 48 horas, cuando los hechos constituyan delito (agresiones, amenazas graves, etc.), conforme al art. 296 del Código Penal. Si los Tribunales acreditan el delito, el apoderado pierde su calidad de tal y deberá designar un reemplazante.
II. Comunicación y entrevistas	El Encargado de Convivencia citará a los adultos involucrados a una entrevista dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles, dejando registro en un acta. Acta de registro - Cada instancia (entrevista, mediación o arbitraje) debe documentarse. El acta debe incluir: - Entrevista: relato del hecho expuesto por las partes. - Mediación: acuerdos alcanzados, acciones reparatorias, plazos y forma de seguimiento. - Arbitraje: resolución emitida por Inspectoría General o Dirección, plazos y mecanismo de supervisión. - Monitoreo: registro del cumplimiento o incumplimiento. - Todas las actas deben ser firmadas por las partes.

III. Mediación o arbitraje	Tras evaluar el conflicto durante la entrevista, el Encargado de Convivencia explicará el proceso de mediación y consultará la disposición de las partes para participar. Si ambas partes aceptan, se realiza mediación. Si una o ambas partes rechazan, se pasa directamente a arbitraje, a cargo de Inspectoría General o Dirección. El proceso (mediación o arbitraje) debe realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la última entrevista, elaborando la correspondiente acta.
IV. Monitoreo y cierre del caso	En la fecha acordada para monitoreo, se citará a las partes para revisar el cumplimiento de los acuerdos (mediación) o del dictamen (arbitraje). Si se cumplen, se registra en el acta y se cierra el caso dentro de un plazo máximo de 2 días hábiles. Responsable en mediación: Encargado de Convivencia. Responsable en arbitraje: Dirección. Incumplimientos A) Incumplimiento de acuerdos de mediación: El caso será derivado a arbitraje, procediendo Dirección a emitir un dictamen resolutivo. B) Incumplimiento del dictamen de arbitraje: Se considerará falta grave. El apoderado será suspendido temporalmente de su calidad de apoderado, debiendo designar a otro adulto responsable.

PROTOCOLO ANTE CASOS DE VIOLENCIA Y/O MALTRATO DE UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO A UN APODERADO

ACCIONES A SEGUIR	PROCEDIMIENTO
I. Recepción de la denuncia	El apoderado debe informar el hecho al Encargado de Convivencia o Inspector General dentro de 48 horas. El responsable registra la denuncia en un acta firmada. Si el Encargado de Convivencia está involucrado, Inspectoría General asume el proceso. Constatación de lesiones Si el apoderado presenta lesiones, debe acudir al Hospital Regional de Talca y/o a un centro de salud de su elección para recibir atención. Obligación de denunciar El Director debe: Presentar denuncia en Fiscalía por hechos constitutivos de delito (agresiones, amenazas) dentro de 48 horas.
II. Entrevistas	El Encargado de Convivencia citará a los involucrados dentro de 5 días hábiles, dejando registro en un acta. Actas Cada instancia debe contar con su propia acta: - Entrevista: relato de lo sucedido. - Mediación: acuerdos, acciones reparatorias, plazos y forma de monitoreo. - Arbitraje: resolución de Inspectoría/Dirección y forma de supervisión. - Monitoreo: resultado del cumplimiento. - Todas deben estar firmadas por las partes.

III. Mediación o Arbitraje	Tras la entrevista, se ofrece mediación. Si alguna parte no acepta, se pasa directamente a arbitraje realizado por Inspectoría General o Dirección. Este proceso debe resolverse en un máximo de 5 días hábiles desde la última entrevista, con su correspondiente acta.
IV. Monitoreo y cierre	En la fecha acordada, se revisa el cumplimiento de los acuerdos (mediación) o del dictamen (arbitraje). Si se cumplen, se deja registro y se cierra el caso en un plazo máximo de 2 días hábiles. - Mediaciones: Encargado de Convivencia. - Arbitraje: Dirección. Incumplimientos A) Si no se cumplen los acuerdos de mediación: El caso pasa a arbitraje, que debe realizarse en un máximo de 48 horas hábiles. B) Si no se cumple el dictamen de arbitraje: Se considera falta grave y puede generar sanciones administrativas (amonestación verbal, escrita u otras).

BULLYING Y ACOSO ESCOLAR

Es una manifestación de violencia en la que un Estudiante es agredido/a y Se convierte en víctima al ser expuesta, **de forma repetida y durante un tiempo**, a acciones negativas por parte de uno o más compañeros/as. Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico que puede ser presencial, es decir directo, o mediante el uso de medios tecnológicos como amenazas telefónicas, mensajes de texto, o a través de las redes sociales de Internet. El bullying tiene tres características centrales que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia: **1.** Se produce entre pares **2.** Existe abuso de poder **3.** Es sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido.

Tipos de Bullying

Directo: Dentro de las cuales destaca la física (patadas, golpes, etc.), la verbal (sobrenombres, bromas, etc.) y la psicológica (generalmente acciones que apuntan a disminuir la autoestima). También se incluye lo que es el Ciberbullying (bullying que generalmente se utilizan en las redes sociales como Facebook, WhatsApp entre otros, para promover el acoso.

Indirecto: Relacionado con el aislamiento social. Esta última forma se da principalmente en el sexo femenino. Los hombres generalmente utilizan la violencia directa.

PROTOCOLO ANTE CASOS DE BULLYING

ACCIONES A SEGUIR	RESPONSABLES	PLAZO
Detección de situación de Bullying	Cualquier integrante de la comunidad escolar que observa, sospecha o recibe información de un hecho de bullying. Se informa a Equipo de Convivencia (Encargado de Convivencia, Inspectores Generales, Psicólogo).	INMEDIATO
Indagación de la situación	Representante del Equipo de Convivencia recopila mayores antecedentes que tipifique los hechos como bullying. Será función del Psicólogo entrevistar a él o la estudiante para detectar (si las hubiese), la existencia de situaciones colaterales influyentes en el caso, como su desarrollo emocional, elementos personales, nivel de madurez acorde a su edad, entre otros. El representante del equipo de convivencia tendrá 5 días hábiles para recopilar dichos antecedentes.	5 DÍAS HÁILES
Comunicar	Representante de Convivencia Escolar informa a Director del establecimiento y se cita a apoderados de alumnos involucrados a través de: En una primera instancia vía llamada telefónica, en una segunda instancia visita domiciliaria por parte del Trabajador Social y una tercera instancia por medio de una carta certificada a la dirección del alumno.	INMEDIATO
Informar a Fiscalía	Director informa a Fiscalía mediante informe escrito de los hechos, efectuado por Encargado de convivencia.	24 HORAS

Derivación	Las partes involucradas serán derivadas al Psicólogo(a) del establecimiento o en su defecto, a redes de apoyo externo.	48 HORAS
Seguimiento	Representante de Convivencia Escolar realiza seguimiento y emite informes de evaluación.	DURANTE EL TRANSCURSO DEL AÑO
Informe Final	Representante de Convivencia Escolar y/o elabora informe final.	5 DÍAS HÁBILES

En caso de que el denunciado sea cualquier miembro del Equipo de Convivencia Escolar, será función del Director del establecimiento designar a un representante para realizar las acciones descritas en este protocolo.