COLEGIO SANTA TERESITA

ANTOFAGASTA

“Entre un libro y una llama vamos creando el ser del mañana…”

AÑO 2025

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

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

1. Conceptos Generales.

El presente protocolo tiene como objetivo señalar con claridad y especificidad, las formas de actuación y abordaje en nuestro establecimiento frente a situaciones de maltrato entre las y los miembros de la comunidad.

El establecimiento reconoce la necesidad de desarrollar en sus estudiantes las habilidades sociales necesarias para resguardar la sana convivencia, prevenir situaciones de conflicto que alteren las relaciones institucionales y especialmente anticiparse en el abordaje de las diversas manifestaciones de violencia escolar.

La violencia escolar es un fenómeno relacional, cultural y multicausal. Se trata de aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder, y que tienen como consecuencia el daño a la otra persona, a nivel físico o psicológico. Al ser un hecho cultural, se entiende que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre también la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas y de prevenir su aparición o uso en la convivencia.

2. Objetivos del Protocolo

- Determinar el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, ya sea entre estudiantes; entre estudiantes y adultos miembros de la comunidad escolar; entre adultos y estudiantes, o entre adultos, manifestada a través de cualquier medio (material o digital).
- Definir la responsabilidad del establecimiento y de sus funcionarios, así como las acciones y medidas a seguir frente a la ocurrencia de situaciones que revistan caracteres de violencia escolar.
- Adoptar las medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados y a prevenir la reiteración de estas.
- Determinar quiénes son los responsables de implementar las diversas acciones de este protocolo.

3. Ámbito de aplicación del protocolo

Se aplica este protocolo cuando se recibe la denuncia, por cualquier medio, de la ocurrencia de una situación que pudiera ser maltrato, acoso escolar o violencia en contra de uno o más estudiantes o miembros del establecimiento, ya sea al interior o fuera de éste, en el contexto de una actividad escolar.

Por ejemplo:

- Cuando cualquier adulto del Colegio o externo a él, observe o detecte una posible situación de maltrato, acoso escolar o violencia en contra de un estudiante del colegio.
- Cuando los padres presentan la denuncia por la situación que afecta a su hijo.
- Cuando se recibe la denuncia por parte de los estudiantes u otras personas, relacionadas o no con cualquiera de los involucrados.
- Cuando un miembro de la comunidad ha sido víctima de violencia escolar, sea colaborador o apoderado, siempre que dicha conducta se haya producido en el ámbito de una actividad

escolar.

Considerando que los intervinientes en situaciones de violencia escolar pueden ser diferentes miembros de la comunidad escolar, se han establecido diferentes protocolos específicos:

Maltrato entre estudiantes.	- Maltrato físico o psicológico. - Acoso escolar o bullying presencial, entre pares. - Acoso por medios tecnológicos o ciberacoso, entre pares.
Maltrato asimétrico.	- Adulto (funcionario o apoderado) a un estudiante. - Estudiante a un adulto (funcionario o apoderado).
Maltrato entre adultos de la comunidad escolar.[1]	- Violencia entre un apoderado y funcionario. - Violencia entre apoderados en el establecimiento o en actividad oficial.

4. Definiciones.

a) Violencia escolar:

La violencia puede entenderse como fenómeno relacional, cultural y multicausal, que se caracteriza por el uso ilegítimo de la fuerza y que tiene como consecuencia el daño a otra/as personas, también podemos comprender que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas.[2]

El artículo 16 D de la Ley General de Educación establece que son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa.

Formas de violencia escolar.

Se considerarán asimismo constitutivas de violencia escolar, entre otras, las siguientes conductas que se den en un espacio temporal acotado y con la intención de causar daño físico o psicológico**:**

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender **reiteradamente** a un estudiante del Colegio. Ejemplo: burlas, amenazas, insultos, gritos, descalificaciones, entre otras.
- Participar en actos violentos como agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un compañero de Colegio causándole lesiones. Ejemplo: bofetadas, combos, patadas, entre otros, aunque no exista reiteración.
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, o burlarse de un estudiante de manera **reiterada**, dentro y fuera del Colegio.
- Amenazar, atacar, injuriar, ridiculizar o desprestigiar a un estudiante a través de chats, blogs, Facebook, mensaje de texto, correos electrónicos, Instagram, Twitter, Tiktok, Skype, YouTube, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, WhatsApp, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.

[1] En caso de existir situaciones de violencia entre funcionarios, se aplicará el procedimiento contenido en el RIOHS.

[2] Orientaciones para la prevención y el manejo de emergencias ante situaciones críticas, constitutivas de delito, que impactan gravemente el bienestar de las comunidades educativas. MINEDUC. Superintendencia de Educación. Marzo 2023.

- Burlas o juegos de connotación sexual.

b) Agresividad:

Es la tendencia a actuar o a responder violentamente.

c) Agresiones físicas:

Se refiere a herir, golpear o maltratar físicamente a otro.

d) Violencia psicológica o emocional:

Se refiere al 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.

e) Violencia social:

Consiste en la 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.

f) Violencia contra la infraestructura o los espacios escolares:

Se trata de aquellos actos en que se produce 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.

g) **Violencia de identidad sexual en el ámbito escolar.**

Es aquella que implica, las burlas o insultos por estereotipos de identidad sexual, por orientación sexual, diferencias sexuales, comentarios malintencionados sobre la apariencia física de los demás, y discriminaciones debido a ámbitos relativos a la sexualidad. Todo lo anteriormente señalado, tiene un efecto perjudicial en el aprendizaje y el bienestar de las y los estudiantes.

h) Conflicto:

Involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo puede derivar en situaciones de violencia.

i) Sexting:

Es el acto de enviar mensajes o fotografías sexualmente explícitas por medios electrónicos, especialmente entre teléfonos celulares.

j) Ciberbullying:

Es el uso de los medios tecnológicos (Internet, telefonía móvil y videojuegos online principalmente) para ejercer el acoso psicológico entre iguales. No se trata aquí del acoso o abuso de índole estrictamente sexual ni los casos en los que personas adultas intervienen. Se está frente a un caso de Ciberbullying cuando un menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas.

k) Acoso escolar:

Es aquel realizado de manera **reiterada** por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley como "*toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación*

de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición".

Para que una agresión sea calificada de acoso debe **ser reiterada en el tiempo** y el responsable debe encontrarse en una posición de superioridad física o sicológica que le impida al afectado defenderse, y por tanto constituya abuso (violencia psicológica o física). Es decir**, una agresión ocasional, o bien una pelea o discusión entre compañeros no se califica como acoso**, sin perjuicio que puede ser sancionada.

Otras conductas que son consideradas acoso escolar son aquellas llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son: ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

El Colegio asegura, en todo momento, la acogida y resguardo del estudiante que se siente afectado por el acoso o maltrato de otros.

Características del acoso escolar:

- Produce el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en la integridad física o psíquica, la vida privada, la propiedad o en otros derechos fundamentales.
- Crea un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo en lo afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.
- Dificulta o impide de cualquier manera el desarrollo o desempeño académico.
- Es un acto reiterado en el tiempo.
- 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.
- La experiencia de victimización crece en el tiempo y 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.

Por tanto, no constituye acoso escolar:

- Un conflicto de intereses o desacuerdos entre personas.
- Las peleas ocasionales entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones.
- Una pelea ocasional entre dos o más personas.
- Juegos bruscos o violentos.

5. Procedimientos de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.

a) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES.
(Considera también acoso escolar por medios tecnológicos o ciberacoso)

Al respecto se debe considerar que, hay situaciones que constituyen violencia escolar entre alumnos, pero no constituyen acoso o maltrato escolar.
"Cuando dos o más niños sostienen un desacuerdo o disputa por intereses opuestos que no pueden satisfacerse para ambas partes a la vez, y que genera violencia de modo verbal o físico entre ambos".
En estos casos, existe un equilibrio de poder entre las partes y la relación entre éstas puede terminar deteriorada en distintos grados, pero también existen mayores posibilidades de mejora en la relación, cuando se interviene adecuadamente.
Las diferencias y conflictos entre compañeros y amigos son parte de la convivencia escolar y de la vida en general. Aprender a resolver estos conflictos es fundamental para construir espacios donde prime la tolerancia y el respeto.
En este caso se puede hacer énfasis en la posibilidad de llevar a cabo un procedimiento de gestión colaborativa de conflictos, de la forma en que se describe en el **PASO 4** del siguiente procedimiento.

Etapa	**Procedimiento**[3]	**Persona responsable** [4]	**Plazos**[5] **o tiempo de ejecución**
1° ETAPA: Denuncia, recepción de denuncia y adopción de medidas urgentes.			
De la denuncia.	Podrá realizar la denuncia cualquier miembro de la comunidad escolar, sea directivo, docente, estudiante, profesional de apoyo, administrativo y/o personal auxiliar, que tome conocimiento, **ya sea a través del propio estudiante o a través de una observación directa de una situación de violencia o maltrato escolar, efectuado dentro o fuera del Colegio.** Quien realice la denuncia le corresponderá comunicar los hechos a las siguientes personas: - En **el caso de los apoderados**, podrán acercarse al Profesor Jefe o Encargado de Convivencia para plantear hecho o situaciones que pudieren ser constitutivas de conflicto entre pares o acoso escolar. - En el **caso de que el estudiante** entregue señales de que desea comunicar algo delicado y lo hace espontáneamente, el funcionario del Colegio que detecte dicha situación, lo invitará a conversar en un espacio que resguarde su privacidad. Debiendo dejar constancia por escrito, de la forma más textual posible, de lo denunciado**.** - En el **caso de funcionario del establecimiento**, deberá comunicar los hechos al Encargado de Convivencia Escolar Quien recibe la denuncia debe informar Encargado de Convivencia Escolar.	Estudiante/ Padre, madre o apoderado/ funcionario.	
Recepción de la denuncia	El funcionario que recibe la denuncia debe: - Escuchar el relato inicial. - Recoger la información de la forma más textual posible. - Levantar acta de lo informado, dejando registro escrito con firma de todos los involucrados. - Entregar los antecedentes a la Dirección del establecimiento y/o Encargado de Convivencia.	Funcionario que recibe la denuncia	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos, o cómo máximo, al día hábil siguiente de conocido los hechos.

[3] (i) Todas las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato o acosos escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.
[4] (ii) Las personas responsables de implementar el protocolo y realizar las acciones y medidas. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.
[5] (iii) Los plazos para la resolución y pronunciamiento con relación a los hechos o conflictos planteados. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

De la de medidas de resguardo[6].	**Evaluación/Adopción de medidas urgentes.** Según sean los hechos, se podrán implementar las siguientes medidas: - **Activación de protocolo de accidente escolar:** en caso de situaciones graves, en que existan lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, el adulto que presencie o conozca dicha situación deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el correspondiente protocolo de accidente escolar.	Funcionario que presencie o conozca primero la situación.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de la situación
	- **Contención emocional:** proporcionar contención emocional a los estudiantes involucrados con los profesionales internos del establecimiento, ya sea psicólogo, , o apoyo de docentes.	Profesionales del establecimiento	Inmediatamente de que tome conocimiento de la situación.
	Otras medidas de resguardo posibles de adoptar: - Derivación a profesionales internos o externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico. - Redistribuir la ubicación de los estudiantes involucrados en la sala y/o sectorizar lugares para los recreos y/o no realización de trabajos en mismo grupo y/o toda otra medida, que tienda a impedir que éstos tengan contacto mientras se realiza la indagación de antecedentes. - Podrá efectuarse derivación a redes de apoyo externas (OLN, CESFAM u otras) según corresponda. - Otras medidas pedagógicas y/o psicosociales contenidas en el RIE. En la adopción de estas medidas se debe considerar el resguardo de la privacidad de los involucrados, especialmente de los estudiantes afectados e informar antes a los apoderados (víctima y victimario) de las medidas que se vayan tomando. Se debe dejar registro de las acciones adoptadas y debe seguir el curso del protocolo de actuación.	Encargado de Convivencia Escolar o quien haya determinado el equipo directivo.	Durante el procedimiento, si procedieren.
2° Etapa: Comunicación a padres y apoderados[7].			
	Llamar y/o contactar, por vía telefónica, agenda o correo electrónico registrado por el o los apoderados de los estudiantes involucrados, dentro de las 24 horas hábiles siguientes de conocidos los hechos, a fin de citarlos a una entrevista, la que deberá concretarse dentro de los 3 días hábiles siguientes de conocidos los hechos. En caso de que la reunión no pueda realizarse de forma presencial, se podrá realizar a través de plataforma electrónica. Si el apoderado no es ubicado o no concurre dentro de los plazos antes señalados, la información se le hará llegar a través de los demás mecanismos de comunicación contemplados en el RIE. El objetivo de la entrevista es informar a los padres y apoderados de los estudiantes afectados las acciones a seguir en el marco de la activación protocolo. Se deberá dejar registro de la entrevista.	Encargado de Convivencia Escolar o a quien haya delegado la Dirección del establecimiento.	Citación a entrevista, 24 horas. Entrevista, 3 días hábiles siguientes de conocidos los hechos
PASO 3: Obligación de denunciar.			
	Si se tratara de hechos que puedan constituir delitos. Se deberá hacer la denuncia correspondiente a Carabineros, Fiscalía, PDI o Ministerio Público, en atención a lo dispuesto art. 175 del Código Procesal Penal.	Directora o la persona designada por este.	24 horas desde que son conocidos los hechos que hagan presumir la

[6] (v) Las medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y psicosociales que la institución pueda proporcionar, y las derivaciones a las instituciones y organismos competentes, tales como, la Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la comuna respectiva. Circular N°482/2018 Superintendencia de Educación.

[7] (iv) Las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de estudiantes afectados y la forma de comunicación con éstos, en caso de ser necesario. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

	En virtud de lo establecido en la Ley de Responsabilidad Adolescentes, los mayores de 14 y menores de 18 años están sujetos a medidas que contempla dicha normativa por la infracción de ley. Todos los funcionarios del colegio pueden denunciar. Sin embargo, el colegio con la finalidad de mantener una comunicación única ha designado como responsable al Directora o a quién la éste delegue dicha responsabilidad. La denuncia se hará en el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal de competencia penal, a través de oficio o constancia dejada en el organismo pertinente y junto con ella se deberán entregar todos los antecedentes del caso, que se tuvieren hasta ese momento. También se puede realizar la denuncia mediante correo electrónico, adjuntando el formulario que se encuentra en la página web que se indica a continuación: http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp[8]		existencia de un delito o se tenga conocimiento de ello.
	Si se trata de hechos que puedan constituir posibles vulneraciones de derecho en contra de un estudiante (sea estos en calidad de posibles víctimas y victimarios). Si se trata de hechos que puedan constituir posibles vulneraciones de derecho, es deber de todos los funcionarios del colegio poner en conocimiento del Tribunal de Familia los hechos. Se deberá hacer un requerimiento de protección y poner los antecedentes en conocimiento del Tribunal de Familia correspondiente. Para ello, se deberá ingresar un oficio al portal judicial (www.pjud.cl) completando el formulario e indicando los hechos y acompañando los antecedentes de los que disponga[9].	Directora o la persona designada por este.	Tan pronto se advierta la vulneración de derechos.
PASO 4: Mecanismo de resolución alternativa de conflictos.			
	Una vez conocida la denuncia y adoptadas las medidas urgentes -si éstas procedieren- en atención a los antecedentes preliminares, y antes de dar inicio a la investigación, se deberá evaluar la posibilidad de emplear un mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos. Se podrá emplear este mecanismo, siempre que el hecho justifique su aplicación y no resulte desproporcionado atendida la naturaleza de la situación verificada. En el caso de que las partes accedan a resolver sus conflictos con un mecanismo alternativo, el funcionario encargado deberá dejar por escrito los acuerdos suscritos por los involucrados, así como las medidas y acciones de seguimiento para evaluar el cumplimiento de los compromisos adoptados por las partes. De esta forma se cierra el presente protocolo.	Encargado de Convivencia, o la persona a quién delegó estas acciones,	Antes del inicio de la investigación o durante la misma, si las partes así lo desean y se reúnen los requisitos para ello.
PASO 5: De la investigación y recopilación de antecedentes.			
	Tiene por objeto evaluar y distinguir si se trata de aquellas situaciones que puedan implicar una grave afectación a la convivencia escolar, o de aquellas diferencias que son propias	Encargado de Convivencia Escolar o a	10 días hábiles /prorrogables por el mismo período.

[8] (ix) El deber de los funcionarios del establecimiento, de poner en conocimiento o denunciar de manera formal a los Tribunales competentes de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, pronto se advierta. Además se deberá definir el procedimiento conforme el cual los funcionarios del establecimiento cumplirán con la obligación de denunciar al Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia penal, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos constitutivos de delito que afectaren a los estudiantes o que hubieren tenido lugar en el local que sirve de establecimiento educativo, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento de los hechos. Circular N° 482/2018. Superintendencia de Educación.

[9] (viii) El procedimiento conforme al cual los funcionarios del establecimiento cumplirán el deber de poner en conocimiento o denunciar de manera formal a los Tribunales de Familia de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, tan pronto lo advierta, a través de oficios, cartas, correos electrónicos u otros medios. Circular N° 482/2018. Superintendencia de Educación.

	de la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. En el marco de la investigación el funcionario a cargo podrá: - Recibir el relato de los estudiantes o adultos que hubiesen presenciado el hecho. - Recopilar los relatos de los estudiantes presuntamente agredidos y de los presuntos agresores. - Solicitud de antecedentes a docentes y/o asistentes de la educación que estén en constante contacto con los estudiantes, a fin de que informen de la situación, en el contexto de aula, recreos, almuerzo u otros. - Identificación de espacios donde ocurriría el maltrato, con el fin de adoptar medidas preventivas en pro de la seguridad escolar. - Solicitar todo otro antecedente que disponga el establecimiento para anexarlo en copia a su carpeta, tales como la hoja de vida del estudiante (antecedentes de la plataforma), informes de carácter psicosociales, registro de asistencia, etc.	quien haya delegado la Dirección establecimiento	
PASO 6: Informe y Resolución del Caso (implica la toma de medidas, las que se especifican en el PASO 7).			
	El funcionario a cargo del protocolo, transcurrido el plazo de investigación otorgado debe: - Analizar los antecedentes recopilados. - Emitir un informe de cierre. - Enviar el informe a la Dirección del establecimiento. - Sugerir las medidas a aplicar conforme RIE (PASO 7). Se debe garantizar que, durante la ejecución del procedimiento, se resguarde siempre la identidad e integridad de los estudiantes que en él se han identificado, respetando el principio de confidencialidad.	Encargado de Convivencia Escolar o a quien haya delegado la Dirección establecimiento	02 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar
PASO 7: Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén involucrados y sancionatorias si proceden[10].			
	Se podrán adoptar las siguientes medidas, las que además deben quedar registradas en el Plan de Apoyo Individual del estudiante, que lo requiera. Estas medidas pueden ser múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en concreto. Entre estas medidas, se puede aplicar: **a) Medidas formativas pedagógicas.** - Recalendarización de evaluaciones si es que procede. - Diálogos formativos, que tengan por objeto estimular un trabajo de reflexión de lo ocurrido y sus consecuencias. - Talleres de estrategias de resolución de conflictos y soluciones alternativas a la agresión. - Demás contenidas en el RIE en el capítulo de, “Normas, faltas, medidas y procedimiento”. **b) Medidas formativas de apoyo psicosocial.** - Seguimiento a los estudiantes involucrados. - Consejo de Profesores del curso para informar la situación y acordar medidas de seguimiento y monitoreo de los involucrados. - Entrevistas con el equipo de apoyo (Departamento de Orientación y psicología) para la entrega de pautas de autoprotección y manejo asertivo de conflictos entre pares.		

[10] (vi) Las medidas formativas (Establecidas en el Reglamento Interno de forma previa a la ocurrencia de los hechos), pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén involucrados en hechos que originan la activación del protocolo. Estas medidas se deben adoptar teniendo en consideración la edad y grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparecen involucrados. Asimismo, en la aplicación de estas medidas deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de la proporcionalidad.

	- Entrevistas con padres, madres o apoderados de los estudiantes involucrados a fin de mantenerlos informados de la situación (por separado), revisar el cumplimiento de acuerdos, atención externa si es que el estudiante la recibe o resultados de derivación efectuada por el Establecimiento, etc. - Derivación a especialistas. - Coordinación con los equipos externos que atienden al estudiante, a fin de elaborar en conjunto, los planes de trabajo y contribuir con su tratamiento. - Activación de redes. En los casos que se estime necesario se derivará a las instituciones u organismos, tales como CESFAM, Oficina Local de la Niñez (OLN), Tribunal de Familia u otro organismo competente. - Demás contenidas en el RIE en el capítulo de, "Normas, faltas, medidas y procedimiento". **c) Medidas formativas reparatorias.** - Enmiendas, que digan relación con la falta cometida, que no afecten la integridad del estudiante. - Presentación formal de disculpas públicas o en privado, en forma personal o por escrito. - Restitución de objeto dañado, perdido, etc. - Demás contenidas en el RIE en el capítulo de, "Normas, faltas, medidas y procedimiento". **d) Medidas sancionatorias para él o los ofensores:** Según señala el Reglamento Interno, este tipo de conductas, puede ser considerado como una falta grave o gravísima, según sea el caso. En mérito de lo anterior, se podrán aplicar las medidas disciplinarias asociadas a ese tipo de falta, tomando siempre en consideración el debido proceso y las circunstancias atenuantes y agravantes del caso, debiendo aplicar dichas medidas adoptadas conforme al RIE, en capítulo sobre Normas, faltas, medidas disciplinarias y procedimientos. Aplicándose la Medida Sancionatoria, correspondiente conforme a lo señalada en dicho capitulo. **e) Medidas formativas para terceros espectadores:** - Diálogos o Talleres Formativos, dirigidos a los grupos, cursos o terceros (espectadores) involucrados y que tengan por objeto fortalecer la convivencia escolar y prevenir futuras situaciones de acoso escolar. - Presentación de películas y videos específicos que trabajen el tema del acoso escolar, que favorezcan la reflexión, y el desarrollo de estrategias positivas para abordar situaciones que afecten la sana convivencia. - Asistencia a charlas y actividades que imparta la PDI y otras instituciones sobre el bullying y ciberbullying. Todas estas medidas descritas se complementan entre sí y no son excluyentes, es decir, si a un estudiante se le aplica una medida disciplinaria sancionatoria, también se le podrán aplicarán medidas disciplinarias formativas pedagógicas, psicosociales y/o reparatorias.		
PASO 8: Decisión del Equipo de gestión			
	Una vez revisado el informe entregado por el funcionario a cargo del protocolo, se determinarán las medidas disciplinarias a aplicar, formativas y/o sancionatorias, según sea el caso.	Miembro del Equipo de gestión	02 días hábiles desde recibido el informe.
PASO 9: Comunicación de Resolución del protocolo y Notificación de medidas a las partes involucradas.			
	Los apoderados de los alumnos involucrados serán notificados de la resolución y medidas adoptadas, mediante entrevista presencial, videoconferencia o mediante correo electrónico, debiendo dejar registro de ello.	Encargado de Convivencia Escolar o a quien haya	02 días hábiles desde determinadas las medidas.

	El objetivo de la notificación es informar a los padres y apoderados de los estudiantes afectados sobre: - El resultado de la investigación. - Las medidas disciplinarias a aplicar. - Del plazo de apelación. Si el padre, madre o apoderado, asiste a la entrevista y se niega a firmar el acta de la misma, la resolución será enviada al correo electrónico registrado en el establecimiento. Las medidas se aplicarán una vez transcurrido el plazo de notificación de la apelación, que se establece en el Paso 10. Las medidas tienen ejecución inmediata, si el apoderado al momento de la comunicación de las medidas informa que no apelará.	delegado el equipo directivo del establecimiento	
PASO 10: De la Apelación			
	El apoderado, padre, madre o estudiante, siempre pueden apelar fundadamente por escrito de las medidas que son adoptadas por el establecimiento en conformidad al procedimiento contenido en el RIE, en el Capítulo de "Normas, faltas, medidas y procedimiento". En este contexto, se debe considerar lo siguiente: Todo estudiante y/o apoderado que ha cometido una falta y considere que la medida disciplinaria asignada a la falta cometida fue injusta o desmedida, tendrá la posibilidad de solicitar al establecimiento, la revisión de la misma, para lo cual deberá seguir el siguiente procedimiento: La apelación deberá presentarse por escrito, en un plazo de 2 días hábiles, a contar de la fecha de notificación de la medida. ➢ La apelación deberá ser fundada, esto es debe contener los motivos y nuevos antecedentes que debieran ser considerados para revisar la aplicación de la medida disciplinaria y acompañando en esa misma oportunidad cualquier medio de prueba que se crea oportuno, podrá incluir una carta del estudiante, si corresponde. ➢ Se deberá notificar a las partes, de manera personal y/o por correo electrónico institucional. ➢ De la respuesta no se podrá presentar nuevas apelaciones. En el caso de que la medida a aplicar sea la Cancelación de Matrícula o Expulsión, el plazo de apelación será de 15 o 5 días según corresponda.	Apoderados, madre, padre o estudiante	Plazo establecido en el RIE
PASO 11: Análisis de la apelación de los apoderados, madre, padre o estudiante y entrega de resolución final.			
	Se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento Interno. Se entrega respuesta vía entrevista presencial o correo electrónico. Si el padre, madre o apoderado, asiste a la entrevista y se niega a firmar el acta de la misma, la resolución será enviada al correo electrónico registrado en el establecimiento.	Dirección del establecimiento	Plazo contenido en el RIE
PASO 12: Plan de Seguimiento			
	Una vez concluido el protocolo y adoptadas todas las medidas previstas en la fase anterior, en caso de corresponder debe existir un monitoreo de la situación para ir evaluando la efectividad de la aplicación de las medidas acordadas. Se comunicarán a los padres y apoderados de estudiantes afectados, como externos si fuere el caso.	Encargado de Convivencia Escolar o a quien haya delegado el equipo directivo del establecimiento	El establecido en el plan de apoyo individual del alumno.

b) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA DE ADULTO A ESTUDIANTE[11]			
Etapa	**Procedimiento[12]**	**Persona responsable [13]**	**Plazos[14] o tiempo de ejecución**
PASO 1°: Denuncia, recepción de denuncia y adopción de medidas urgentes.			
De la denuncia.	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes		
Recepción de la denuncia	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes. Sin perjuicio de lo anterior, a fin de resguardar la intimidad e identidad del estudiante involucrado, se debe favorecer que éste se encuentre siempre acompañado por un adulto responsable, sin exponer su experiencia frente al resto de la comunidad, ni interrogarlo o indagar de manera inoportuna sobre los hechos, evitando su re victimización[15].		
De la de medidas de resguardo[16].	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		

[11] En la elaboración del presente documento, ha sido una preocupación el uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre párvulos y estudiantes. Asimismo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en castellano "o/a" para marcar la existencia de ambos géneros y niveles reconocidos de educación prebásica, básica y media, se ha optado por utilizar la palabra estudiante, en el entendido de que todas las menciones a que hace referencia dicha palabra, representan siempre a hombres y mujeres, abarcando claramente todos los niveles de enseñanza. El presente protocolo cumple con los contenidos mínimos establecidos en el Anexo 1 Circular N°482/2018 y Anexo 2 Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

[12] (i) Todas las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato o acosos escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa. Anexo 1 Circular N°482/2018 y Anexo 2 Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

[13] (ii) Las personas responsables de implementar el protocolo y realizar las acciones y medidas. Anexo 1 Circular N°482/2018 y Anexo 2 Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

[14] (iii) Los plazos para la resolución y pronunciamiento con relación a los hechos o conflictos planteados. Anexo 1 Circular N°482/2018 y Anexo 2 Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

[15] (vi) La obligación de resguardar la intimidad e identidad del párvulo en todo momento. Anexo 2 Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

[16] (v) Las medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y psicosociales. Anexo 1 Circular N°482/2018 y Anexo 2 Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

De las medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes[17]	**a) En caso de que el adulto agresor sea funcionario del establecimiento, la Dirección podrá:** - Como medida transitoria, podrá en acuerdo con el funcionario, destinarlo a funciones similares en las cuales no tenga relación con el estudiante supuestamente afectado, sirviendo el acta de la entrevista con el acuerdo firmado por el trabajador para todos los efectos laborales. - En caso de ser un docente el supuesto agresor, en acuerdo con el trabajador, se podrá disponer del ingreso de otro funcionario del establecimiento para acompañar en la sala de clases, mientras se esté llevando a cabo el proceso de indagación del colegio o el que estén llevando las autoridades competentes. Las medidas que se adopten serán en conformidad con lo señalado en Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad. **b) En caso de que el adulto agresor sea apoderado del establecimiento, la Dirección podrá:** - Solicitar como medida de resguardo el cambio transitorio de apoderado hasta que se resuelva la denuncia. - Prohibir el ingreso al establecimiento del apoderado, como medida preventiva, mientras se resuelva la denuncia. **c) En caso de que el adulto agresor sea ajeno a la comunidad escolar, la Dirección podrá:** - Prohibir el ingreso al establecimiento a dicho adulto, mientras se desarrolle la investigación que lleven a cabo las autoridades competentes. En todos los casos, se debe resguardar la identidad de los involucrados.	Dirección del establecimiento	Dentro de las 48 horas de haberse iniciado el protocolo.
PASO 2°: Comunicación a padres y apoderados[18]**.**			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 3°: Comunicación a los adultos involucrados			
	a) Si el adulto agresor es funcionario del establecimiento: Se informará de inmediato de dicha situación al trabajador presuntamente involucrado y de las medidas dispuestas en favor del estudiante, que resultaren pertinentes según sea el caso, mientras dure el proceso de investigación.	Dirección	24 horas hábiles de conocidos los hechos.
	b) Si el adulto agresor es apoderado del establecimiento. Llamar y/o contactar, por vía telefónica, agenda o correo electrónico registrado en el establecimiento, al o los apoderados involucrados, dentro de las 24 horas hábiles siguientes de conocidos los hechos, a fin de citarlos a una entrevista, la que deberá concretarse dentro de los 3 días hábiles siguientes de conocidos los hechos. En caso de que la reunión no pueda realizarse de forma presencial, se podrá realizar a través de plataforma electrónica. Si el apoderado no es ubicado o no concurre dentro de los plazos antes señalados, la información se le hará llegar a través de los demás mecanismos de comunicación contemplados en el RIE. El objetivo de la entrevista es informar al apoderado las acciones a seguir en el marco de la activación protocolo. Se deberá dejar registro de la entrevista.		Citación a entrevista, 24 horas. Entrevista, 3 días hábiles siguientes de conocidos los hechos

[17] vii) Cuando existan adultos involucrados en los hechos, el protocolo debe establecer medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes, las que deberán ser aplicadas conforme a la gravedad del caso. Anexo 1 Circular N°482/2018 y Anexo 2 Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

[18] (iv) Las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de estudiantes afectados y la forma de comunicación con éstos, en caso de ser necesario. Anexo 1 Circular N°482/2018 y Anexo 2 Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación..

	Se debe resguardar la identidad e intimidad del funcionario o miembro de la comunidad, si se viere involucrado en estos hechos. En este sentido, el personal del Colegio tiene la obligación de resguardar la identidad del acusado, o de quien aparece como involucrado en los hechos denunciados, hasta que la investigación se encuentre terminada y se tenga claridad respecto del o la responsable. Es por ello por lo que el Colegio exige un actuar responsable y mesurado en el tratamiento de la información por parte de su comunidad escolar, por tanto, no se permiten chismes, comentarios mal intencionados, tergiversación de los hechos, aseveraciones sin fundamento, alusión a terceras personas, magnificación de la situación. De darse alguna de estas situaciones el Colegio aplicará las medidas contenidas en el Reglamento Interno, en capítulo de normas, faltas y procedimiento.[19]
PASO 4: De las vías de comunicación para mantener informada a la familia y a la comunidad educativa[20].	
	Vía de comunicación con la familia. El establecimiento a través del Encargado de Convivencia o funcionario designado, sostendrá entrevistas Individuales y/o reuniones confidenciales con los padres del estudiante afectado para discutir la situación, escuchar sus preocupaciones y establecer un plan de acción conjunto y establecer coordinaciones necesarias para superar las situaciones que hayan afectado la convivencia escolar.
	Vía de comunicación a la comunidad educativa: El establecimiento considerara la obligación de resguardar la privacidad e identidad del afectado y/o acusado, o de quien aparezca involucrado en los hechos denunciados, hasta que la investigación se encuentre finalizada. Según sean las circunstancias, esta comunicación se podrá realizar a través de reuniones de apoderados por curso, reunión con subcentros de padres, correo institucional y circulares informativas. En cualquiera de estos casos, los objetivos de la misma serán: - Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles, a fin de evitar distorsiones en la información o situaciones de secretismo que generen desconfianzas entre las familias respecto a la labor protectora del Colegio. - Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho. Por tanto, el establecimiento debe cautelar que, la socialización de los hechos suscitados, se realice resguardando la confidencialidad y protección de los estudiantes, no siendo en ningún caso obligatorio comunicarlo a la totalidad de la comunidad educativa. Sin perjuicio de lo anterior, y ante situaciones especialmente graves y que han sido difundidas al resto de la comunidad, la Dirección deberá informar a las demás familias y apoderados del colegio. Solicitar colaboración y apoyo de parte de las madres, padres y apoderados en la labor formativa en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir el maltrato infantil y/o cualquier situación de vulneración de derechos.
PASO 5: Obligación de denunciar.	
	Si se tratara de hechos que puedan constituir delitos. Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes
	Si se trata de hechos que puedan constituir posibles vulneraciones de derecho en contra de un estudiante (sea estos en calidad de posibles víctimas y victimarios). Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes
PASO 6: Mecanismo de resolución alternativa de conflictos.	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes
PASO 7: De la investigación y recopilación de antecedentes.	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes
PASO 8: Informe y Resolución del Caso (implica la toma de medidas, las que se especifican en el PASO 8).	

[19] (viii) La obligación de resguardar la identidad del adulto que aparece como involucrado en los hechos denunciados, hasta que se tenga claridad respecto del responsable. Anexo 2, Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

[20] (ix) Las vías que utilizará el establecimiento para mantener debidamente informada a la familia del afectado y a la comunidad educativa, respecto de los hechos acontecidos y su seguimiento, siempre resguardando el respeto por la intimidad y el interés superior del niño. Anexo 2, Circular N° 860/2018. Superintendencia de Educación.

	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes, al que se le suma lo siguiente: - Si se trata de un funcionario, se debe emitir un informe de cierre, remitiendo los antecedentes a su empleador, quien actuará conforme a lo establecido en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad. - Si se trata de un apoderado se aplicará lo indicado en el capítulo "De los padres, madres y apoderados", contenido en el RIE.
PASO 9: Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén involucrados y sancionatorias si proceden[21].	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 10: Decisión del Equipo Directivo	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 11: Comunicación de Resolución del protocolo y Notificación de medidas a las partes involucradas.	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes, al que debe agregarse lo siguiente: - La comunicación contendrá las medidas definidas en RIE y en Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, cuando se trata de un funcionario. - Si se trata de un apoderado se aplican lo estipulado en el RIE, en el capítulo de los Padres, madres y apoderados.
PASO 12: De la Apelación	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes, al que debe agregarse lo siguiente: - El funcionario puede apelar fundadamente y por escrito de la decisión o medidas en el plazo establecido en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad. - Si se trata de un apoderado rige lo establecido en el RIE. Puede apelar a las medidas tomadas por el colegio, fundadamente y por escrito, en el plazo que establece el RIE.
PASO 13: Análisis de la apelación de los apoderados, madre, padre o estudiante y entrega de resolución final.	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes, al que debe agregarse lo siguiente: Para el funcionario, se realiza de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
PASO 14: Plan de Seguimiento	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.

[21] (vi) Las medidas formativas (Establecidas en el Reglamento Interno de forma previa a la ocurrencia de los hechos), pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén involucrados en hechos que originan la activación del protocolo. Estas medidas se deben adoptar teniendo en consideración la edad y grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparecen involucrados. Asimismo, en la aplicación de estas medidas deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de la proporcionalidad.

c) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA DE ESTUDIANTES A ADULTOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR (Docente, asistente de la educación o apoderado)			
Etapa	**Procedimiento[22]**	**Persona responsable [23]**	**Plazos[24] o tiempo de ejecución**
1° ETAPA: Denuncia, recepción de denuncia y adopción de medidas urgentes.			
De la denuncia.	El funcionario o apoderado afectado podrá realizar la denuncia al Encargado de Convivencia Escolar, quien recibirá relato y lo dejará en un acta de la forma más textual posible, la que será firmada por ambas partes. En el caso de que sea un funcionario del establecimiento el afectado, se hace presente que, en atención a lo establecido en la Ley N°21.643, también conocida como Ley Karin, el funcionario, podrá solicitar la activación del protocolo establecido por dicha normativa, esto es "Protocolo de violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral", contenido en el RIOHS.	Padre, madre o apoderado/ funcionario.	
Recepción de la denuncia	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
De la de medidas de resguardo[25].	**Evaluación/Adopción de medidas urgentes.** - En caso de situaciones en que existan lesiones, o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, se derivará al adulto a la mutual de seguridad o centro asistencial más cercano, según sea el caso.	Funcionario que presencie o conozca primero la situación.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de la situación
	- **Contención emocional:** proporcionar contención emocional a involucrados con los profesionales internos del establecimiento, ya sea psicólogo, o apoyo de docentes.	Profesionales del establecimiento	Inmediatamente de que tome conocimiento de la situación.
2° Etapa: Comunicación a padres y apoderados[26].			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 3: Obligación de denunciar.			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 4: Mecanismo de resolución alternativa de conflictos.			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 5: De la investigación y recopilación de antecedentes.			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes. Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de activarse también el protocolo establecido por la Ley Karin, la investigación realizada en el marco del presente protocolo, debe considerar las particularidades contenidas en el protocolo de violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, debiendo		

[22] (i) Todas las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato o acosos escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

[23] (ii) Las personas responsables de implementar el protocolo y realizar las acciones y medidas. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

[24] (iii) Los plazos para la resolución y pronunciamiento con relación a los hechos o conflictos planteados. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

[25] (v) Las medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y psicosociales que la institución pueda proporcionar, y las derivaciones a las instituciones y organismos competentes, tales como, la Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la comuna respectiva. Circular N°482/2018 Superintendencia de Educación.

[26] (iv) Las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de estudiantes afectados y la forma de comunicación con éstos, en caso de ser necesario. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

	actuar coordinadamente con quien lleve dicho procedimiento, a fin de evitar una excesiva carga administrativa y revictimización de los involucrados. En este contexto y solo en caso de que se active también el protocolo contenido en la Ley N° 21.643 y este sea realizado por funcionarios del establecimiento, los plazos de investigación de este protocolo podrán ajustarse y/o extenderse a los establecidos para dicho procedimiento. No ocurrirá lo mismo, si el establecimiento deriva los antecedentes a la Dirección del Trabajo.
PASO 6: Informe y Resolución del Caso (implica la toma de medidas, las que se especifican en el PASO 7).	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 7: Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén involucrados y sancionatorias si proceden[27].	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 8: Decisión del Equipo Directivo	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 9: Comunicación de Resolución del protocolo y Notificación de medidas a las partes involucradas.	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 10: De la Apelación	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 11: Análisis de la apelación de los apoderados, madre, padre o estudiante y entrega de resolución final.	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 12: Plan de Seguimiento	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.

d) PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA ENTRE ADULTOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR (De apoderado a funcionario o de funcionario a apoderado o entre apoderados)			
Etapa	**Procedimiento[28]**	**Persona responsable [29]**	**Plazos[30] o tiempo de ejecución**
1° ETAPA: Denuncia, recepción de denuncia y adopción de medidas urgentes.			
De la denuncia.	El funcionario o apoderado afectado podrá realizar la denuncia al Encargado de Convivencia Escolar, quien recibirá relato y lo dejará en un acta de la forma más textual posible, la que será firmada por ambas partes. En el caso de que sea un funcionario del establecimiento el afectado, se hace presente que, en atención a lo establecido en la Ley N°21.643, también conocida como Ley Karin, el funcionario afectado, podrá activar el protocolo establecido por dicha normativa, esto es "Protocolo de violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral", contenido en el RIOHS.	Padre, madre o apoderado/ funcionario.	

[27] (vi) Las medidas formativas (Establecidas en el Reglamento Interno de forma previa a la ocurrencia de los hechos), pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén involucrados en hechos que originan la activación del protocolo. Estas medidas se deben adoptar teniendo en consideración la edad y grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparecen involucrados. Asimismo, en la aplicación de estas medidas deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de la proporcionalidad.

[28] (i) Todas las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato o acosos escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

[29] (ii) Las personas responsables de implementar el protocolo y realizar las acciones y medidas. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

[30] (iii) Los plazos para la resolución y pronunciamiento con relación a los hechos o conflictos planteados. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

Recepción de la denuncia	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
De la de medidas de resguardo[31].	**Evaluación/Adopción de medidas urgentes.** - En caso de situaciones en que existan lesiones, o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, se derivará al adulto a la mutual de seguridad o centro asistencial más cercano, según sea el caso.	Funcionario que presencie o conozca primero la situación.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de la situación
	- **Contención emocional:** proporcionar contención emocional a involucrados con los profesionales internos del establecimiento, ya sea psicólogo, o apoyo de docentes.	Profesionales del establecimiento	Inmediatamente de que tome conocimiento de la situación.
2° Etapa: Comunicación a padres y apoderados[32].			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 3: Obligación de denunciar.			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 4: Mecanismo de resolución alternativa de conflictos.			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 5: De la investigación y recopilación de antecedentes.			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes. Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de activarse también el protocolo establecido por la Ley Karin, la investigación realizada en el marco del presente protocolo, debe considerar las particularidades contenidas en el protocolo de violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, debiendo actuar coordinadamente con quien lleve dicho procedimiento, a fin de evitar una excesiva carga administrativa y revictimización de los involucrados. En este contexto y solo en caso de que se active también el protocolo contenido en la Ley N° 21.643 y este sea realizado por funcionarios del establecimiento, los plazos de investigación de este protocolo podrán ajustarse y/o extenderse a los establecidos para dicho procedimiento. No ocurrirá lo mismo, si el establecimiento deriva los antecedentes a la Dirección del Trabajo.		
PASO 6: Informe y Resolución del Caso (implica la toma de medidas, las que se especifican en el PASO 7).			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 7: Las medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén involucrados y sancionatorias si proceden[33].			
	El establecimiento adoptará las medidas establecidas en el protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes, en caso de existir afectación a estudiantes del establecimiento, que hubieren presenciado los hechos.		
PASO 8: Decisión del Equipo Directivo			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 9: Comunicación de Resolución del protocolo y Notificación de medidas a las partes involucradas.			
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.		
PASO 10: De la Apelación			

[31] (v) Las medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados, las que deben incluir los apoyos pedagógicos y psicosociales que la institución pueda proporcionar, y las derivaciones a las instituciones y organismos competentes, tales como, la Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la comuna respectiva. Circular N°482/2018 Superintendencia de Educación.

[32] (iv) Las medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables de estudiantes afectados y la forma de comunicación con éstos, en caso de ser necesario. Circular N°482/2018. Superintendencia de Educación.

[33] (vi) Las medidas formativas (Establecidas en el Reglamento Interno de forma previa a la ocurrencia de los hechos), pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes que estén involucrados en hechos que originan la activación del protocolo. Estas medidas se deben adoptar teniendo en consideración la edad y grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes que aparecen involucrados. Asimismo, en la aplicación de estas medidas deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de la proporcionalidad.

	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 11: Análisis de la apelación de los apoderados, madre, padre o estudiante y entrega de resolución final.	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.
PASO 12: Plan de Seguimiento	
	Ídem protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre estudiantes.

6. CONSIDERACIONES GENERALES.

a) Medidas o acciones que involucren a los padres, madres, apoderados, o adultos responsables del estudiante involucrado[34].

Es fundamental entender que los estudiantes involucrados en situaciones de maltrato, acoso o violencia escolar, pueden requerir atención externa al establecimiento, sea con psicólogos externos, pediatras, neurólogos, psiquiatras u otro profesional de la red de salud, pública o privada.

Sin perjuicio de lo anterior, el involucramiento de la familia, resulta fundamental para que puedan ayudar a su hijo en el proceso de recuperación, por ello el trabajo en conjunto y coordinado, incidirá especialmente en el bienestar del estudiante.

En este contexto y según sea el caso, el establecimiento podrá brindara algunas de las siguientes medidas o acciones:

- **Entrevistas Individuales:** realizar reuniones confidenciales con los padres del estudiante afectado para discutir la situación, escuchar sus preocupaciones y establecer un plan de acción conjunto y establecer coordinaciones necesarias para superar las situaciones que hayan afectado la convivencia escolar.
- **Reuniones Informativas:** organización de talleres y charlas sobre la prevención de del bullying, acoso escolar entre otras, para que los padres conozcan las señales de alerta y cómo actuar.
- **Entrega información y canales de apoyo:** el establecimiento facilitará información sobre redes de apoyo social y de salud que ofrecen asistencia a quienes se ven afectados por situaciones de esta índole.
- **Seguimiento Regular:** el establecimiento, mantendrá comunicación constante con los padres sobre el progreso de los estudiantes involucrados y de las medidas tomadas.
- **Protección de la Privacidad:** el establecimiento adoptará medidas para asegurar que los padres comprendan las políticas de privacidad y confidencialidad de la institución y cómo se manejarán los casos de agresiones sexuales.

b) Del carácter flexible y adaptable de los procedimientos.

Es fundamental destacar que los protocolos de actuación deben ser considerados como una guía flexible y adaptable, que se ajustará a las circunstancias específicas de cada caso. Dependiendo de la naturaleza y complejidad de la situación, los pasos establecidos podrán desarrollarse de manera sucesiva, paralela o, en algunos casos, podrá ser innecesario aplicar todas las medidas propuestas. El objetivo es asegurar una respuesta efectiva, respetuosa y personalizada, que priorice el bienestar y la seguridad de las personas involucradas en cada situación.

c) De los Plazos.

[34] (iv) Medidas o acciones que involucren a los padres, madres, apoderados, o adultos responsables de los estudiantes afectados. Anexo 6, Circular N° 482/2018. Anexo 2, Circular N° 860/2018, Superintendencia de Educación.

Los plazos establecidos en el presente reglamento se computarán de lunes a viernes, considerando únicamente días hábiles. No se contarán dentro del plazo los sábados, domingos, ni aquellos declarados festivos conforme a la legislación vigente, salvo los plazos para denunciar establecidos por la ley, que se aplican en días corridos.

d) De la Suspensión del Procedimiento.

La aplicación del presente protocolo quedará suspendida durante el período en que el Establecimiento se encuentre haciendo uso del feriado legal, de acuerdo con el calendario escolar vigente. Durante dicho período, no se considerarán los plazos ni obligaciones establecidas en este documento, retomándose su aplicación al reinicio de las actividades académicas, salvo los plazos que establece la ley para denunciar hechos de los que se tome conocimiento que se aplican en días corridos.