



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

Documento 6

Actualización 2023

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

Objetivo

Establecer el procedimiento a ejecutar por los distintos actores de la Unidad Educativa, frente a hechos de vulneración de derechos de los estudiantes, en razón a las obligaciones que establece el marco legal actual del Estado.

Normativas Involucradas

- Constitución Política de la República de Chile.
- Convención Internacional de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Ley N° 20.370 General de Educación.
- Ley N° 20.248 De la Subvención Escolar Preferencial.
- Ley N° 20.536 Sobre Violencia Escolar.
- Ley N° 20.422 Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad.
- Ley N° 20.609 Sobre la No Discriminación.

Las Unidades Educativas están obligadas a actuar frente a situaciones que pudiesen hacer sospechar que un estudiante se encuentra siendo vulnerado en sus derechos y en situaciones de pongan en riesgo su integridad física y psicológica.

ÍNDICE

En el siguiente documento se presentan los siguientes protocolos:

1. Agresión física entre estudiantes
2. Agresión verbal y psicológica, o Bullying entre estudiantes.
3. Ciberbullying entre estudiantes.
4. Agresión física, verbal y/o psicológica de un funcionario hacia un estudiante.
5. Agresión física, verbal y/o psicológica de un estudiante hacia un funcionario de la unidad educativa.
6. Agresión física, verbal y/o psicológica de apoderado hacia un estudiante que no sea su pupilo.
7. Agresión física, verbal y/o psicológica de apoderado hacia un funcionario del establecimiento.

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

El establecimiento debe generar distintas instancias y estrategias para la prevención del Acoso Escolar. A través de actividades como talleres, jornadas e intervenciones que promuevan la sana convivencia y resolución pacífica de conflictos.

Estas acciones deben estar incluidas en el PME y calendario anual de la unidad educativa, impartidas desde el departamento de Orientación, con apoyo directo del Equipo Psicosocial y Convivencia Escolar. Para su realización también se pueden coordinar talleres con la red externa, como Habilidades para la Vida, Mejor Niñez y otros.

Se sugieren talleres de promoción para los distintos miembros de la comunidad, en los que se aborden temáticas como:

ESTAMENTO	TEMÁTICAS PREVENTIVAS
<i>Asistentes de la Educación</i>	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones Interpersonales• Resolución de Conflictos• Identidad de Género• Inclusión e Interculturalidad• Identificación de indicadores de Acoso Escolar• Preparación en protocolos de actuación
<i>Apoderados</i>	<ul style="list-style-type: none">• Crianza Respetuosa• Manejo de la Conducta• Parentalidad Democrática• Relaciones Interpersonales• Resolución de Conflictos• Identidad de Género• Inclusión e Interculturalidad• Entrega de herramientas para el apoyo en el ámbito educativo• Encuadre a las familias migrantes respecto de la adscripción a la ley 20.536, sobre violencia escolar
<i>Directivos</i>	<ul style="list-style-type: none">• Actualización en materias de la ley 20.536, sobre violencia escolar• Relaciones Interpersonales• Resolución de Conflictos• Identidad de Género• Inclusión e Interculturalidad

	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación en protocolos de actuación • Conocimiento de la red de Denuncia y Derivación
<i>Docentes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de la Conducta en el aula • Relaciones Interpersonales • Resolución de Conflictos • Identidad de Género • Inclusión e Interculturalidad • Actualización en materias de la 20.536, sobre violencia escolar • Identificación de indicadores de Acoso Escolar • Preparación en protocolos de actuación
<i>Estudiantes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Interpersonales • Resolución de Conflictos • Límites Interpersonales • Autoconocimiento y Autocuidado • Identidad de Género • Inclusión e Interculturalidad

1.- AGRESIÓN FÍSICA ENTRE ESTUDIANTES.

En caso de que uno o varios estudiantes expresen a cualquier funcionario de la unidad educativa (orientador, inspector, docente, asistente de la educación, especialistas PIE u otros) el haber recibido agresiones físicas por parte de algún estudiante o estudiantes de la Unidad Educativa, este funcionario deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Buscar apoyo de Inspectoría General con el estudiante que denuncia, e informar al Encargado de Convivencia escolar de la unidad educativa de forma inmediata, o en su ausencia informar al director en un plazo máximo de 24 hrs. En caso de no encontrarse el director, informar al subrogante bajo mismo lineamiento. Quienes tienen la responsabilidad de activar el protocolo y realizar las acciones que éste establezca.
2. Paralelamente Inspectoría y Convivencia Escolar pasan a hacerse cargo del procedimiento, dejando por escrito la denuncia de los hechos acontecidos. Realizando entrevistas e indagaciones de quienes posean antecedentes o puedan

aportar información relevante además del estudiante, ***todo debe quedar consignado en acta.***

3. En caso se requiera, el Encargado de Convivencia u otro profesional idóneo **debe realizar contención de primera ayuda psicológica al estudiante o los estudiantes afectados de la situación**, la cual también debe quedar en registro para dar cuenta del apoyo psicológico otorgado.
4. Una vez recepcionada la denuncia de agresión física se abrirá un proceso investigativo al interior de la unidad el cual se detalla a continuación.

Proceso de investigación de los hechos:

- a. El Encargado de Convivencia escolar junto con el Inspector General realizarán la toma de entrevistas de los involucrados y/o testigos.
 - b. Siempre quedará un registro escrito de lo conversado con el entrevistado, documento que debe ser firmado por todos los participantes de la entrevista.
 - c. En cada entrevista se podrá solicitar al entrevistado dejar por escrito su versión de los hechos.
 - d. En caso de haber lesiones o marcas generadas en el contexto de la agresión, se prohíbe tomar fotografías, ya que son menores de edad. Esto solo es válido de un parte médico para constatación de lesiones.
 - e. En base a lo recabado en la investigación se determinará la gravedad de la falta y las sanciones correspondientes a los involucrados de forma directa o indirecta (acusados o incitadores). Además, se deben realizar medidas de resguardo y/o contención emocional del o los estudiantes afectados.
 - f. El Encargado de Convivencia escolar debe abrir un expediente o carpeta sancionatoria del o los estudiantes sancionados, en el que mantenga todos los documentos asociados al caso y a su persona (resoluciones escolares, resoluciones judiciales, medidas de protección, reuniones, sentencias, etc.), éste expediente puede ser revisado por los padres, docentes y equipo directivo.
5. En paralelo a la investigación, Director de la Unidad Educativa o en su defecto el funcionario subrogante del establecimiento, en conjunto con el Encargado de Convivencia escolar, deberán citar e informar en el mismo día al apoderado/a del estudiante afectado respecto de la situación acontecida, con la finalidad de:
 - a. ***Que éste realice las acciones legales pertinentes*** si así fuese necesario (constatar lesiones, denuncia en Carabineros, Ministerio Público u/o Tribunal de Familia). Este paso también deberá quedar en acta, tanto lo informado como lo acordado con el apoderado.

- b. En caso los apoderados informen que van a realizar la denuncia a las autoridades, el director deberá designar a algún funcionario/a, para realizar acompañamiento, del apoderado y de los estudiantes involucrados, en el proceso de denuncia correspondiente. Cabe destacar que si el estudiante, presuntamente, agresor, es mayor de 14 años, se deberá denunciar al Ministerio Público debido a su responsabilidad penal e informar al director de Educación y Departamento Jurídico de CMDS.
 - c. El director y/o el Encargado de Convivencia deberán informar a los apoderados de los estudiantes las medidas que tomará la Unidad Educativa en resguardo de la integridad del o los estudiantes. Además de informar las sanciones de los estudiantes acusados y/o incitadores esto bajo las acciones estipuladas en su manual de convivencia y/o reglamento interno.
6. El Encargado de Convivencia Escolar y/o el Director deberá informar al Equipo Psicosocial el nombre de los involucrados de la situación con la finalidad de que contemplen si existen factores de riesgo psicosociales asociados a su historial socio familiar y así visualizar la pertinencia en la apertura de una Medida de Protección a favor de los estudiantes que así lo requieran. Cabe destacar que en temáticas de convivencia escolar el equipo psicosocial cumplirá la función de apoyo para los estudiantes que requieran alguna derivación a la red externa.
7. Director de la Unidad Educativa deberá **comunicar de forma inmediata al Director de Educación, Departamento Jurídico y Departamento Psicosocial de CMDS** de los hechos acontecidos y las medidas adoptadas.
8. Es importante establecer que, ante estos casos de violencia, el Equipo de Convivencia escolar deberá reunirse y adoptar medidas preventivas de la agresión escolar en los cursos afectados.
9. Finalmente, Inspectoría informa en UTP y al departamento de Orientación el procedimiento realizado con los estudiantes y sus grupos familiares, **resguardando la confidencialidad de hechos que puedan ser revictimizantes**. La información que sea canalizada al profesor/a jefe/a, para toma de conocimiento, debe remitirse únicamente a los hechos y medidas adoptadas, cuidando la intimidad de los estudiantes.

2. AGRESIÓN VERBAL Y PSICOLÓGICA, DISCRIMINACIÓN O BULLYING ENTRE ESTUDIANTES.

En caso de que uno o varios estudiantes expresen a cualquier funcionario de la unidad educativa (orientador, inspector, docente, asistente de la educación, especialistas PIE u otros) el haber recibido agresión verbal o acoso (Abuso de poder u hostigamiento) sea de forma escrita o verbal por parte de algún estudiante o estudiantes de la Unidad Educativa, este funcionario deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Buscar apoyo de Inspectoría General e informar al Encargado de Convivencia escolar de la unidad educativa de forma inmediata, o en su ausencia informar al director en un plazo máximo de 24 hrs. En caso de no encontrarse el director/a, informar al subrogante bajo mismo lineamiento. Quienes tienen la responsabilidad de activar el protocolo y realizar las acciones que éste establezca.
2. Paralelamente Inspectoría y Convivencia Escolar pasan a hacerse cargo del procedimiento, dejando por escrito la denuncia de los hechos acontecidos, realizando entrevistas e indagaciones a quienes posean antecedentes, además del estudiante, *todo debe quedar consignado en acta*.
3. En caso se requiera, el Encargado de Convivencia u otro profesional idóneo debe realizar contención de primera ayuda psicológica al estudiante o los estudiantes afectados de la situación, la cual también debe quedar estipulada en acta.
4. Una vez recepcionada la denuncia de agresión verbal o psicológica se abrirá un proceso investigativo al interior de la unidad.

Proceso de investigación de los hechos:

- a. El encargado de Convivencia Escolar junto con el Inspector General realizarán la toma de entrevistas de los involucrados y/o testigos.
- b. Siempre quedará un registro escrito de lo conversado con el entrevistado, documento que debe ser firmado por todos los participantes de la entrevista.
- c. En cada entrevista se podrá solicitar al entrevistado dejar por escrito su versión de los hechos.
- d. En base a lo recabado en la investigación se determinará la gravedad de la falta y las sanciones correspondientes a los involucrados de forma directa o indirecta

(acusados o incitadores). Además, se deben realizar medidas de resguardo y/o contención emocional del o los estudiantes afectados.

e. Para que se determine si es un caso de Bullying se deben cumplir las siguientes condiciones

i. La situación de acoso debe tener una frecuencia mínima de tres episodios denunciados por la víctima en un semestre.

ii. Si en los tres episodios se determina que quienes realizan la agresión son del mismo grupo y/o las mismas personas.

iii. Si se cumplen los puntos I y II se considera caso de Bullying.

iv. Si es una denuncia puntual y no hay antecedentes de acoso anterior, se tomará como agresión.

f. El Encargado de Convivencia escolar debe abrir un expediente o carpeta sancionatoria del o los estudiantes sancionados, en el que mantenga todos los documentos asociados al caso y a su persona (resoluciones escolares, resoluciones judiciales, medidas de protección, reuniones, sentencias, etc.), éste expediente puede ser revisado por los padres, docentes y equipo directivo.

5. En paralelo a la investigación el Encargado de Convivencia escolar o en su defecto, el Inspector General, deberán ***citar e informar en el mismo día al apoderado/a del estudiante afectado o en un plazo máximo de 24 hrs, respecto de la situación acontecida***, con la finalidad de:

a. ***Que éste realice las acciones legales pertinentes*** si así fuese necesario (constatar lesiones, denuncia en Carabineros, Ministerio Público u/o Tribunal de Familia). Este paso también deberá quedar en acta, tanto lo informado como lo acordado con el apoderado.

b. En caso los apoderados informen que van a realizar la denuncia a las autoridades, el director deberá designar a algún funcionario/a, para realizar acompañamiento, del apoderado y de los estudiantes involucrados, en el proceso de denuncia correspondiente. Cabe destacar que si el estudiante, presuntamente, agresor, es mayor de 14 años, se deberá denunciar al Ministerio Público debido a su responsabilidad penal e informar al director de Educación y Departamento Jurídico de CMDS.

c. El director y/o el Encargado de Convivencia deberán informar a los apoderados

de los estudiantes las medidas que tomará la Unidad Educativa en resguardo de la integridad del o los estudiante. Además de informar las sanciones de los estudiantes acusados y/o incitadores esto bajo las acciones estipuladas en su manual de convivencia y/o reglamento interno.

6. Es importante establecer que, ante estos casos de violencia, el Equipo de Convivencia escolar deberá reunirse y adoptar medidas preventivas de la agresión escolar en los cursos afectados. Las medidas deben quedar en acta y realizarse según calendarización programada.
7. Finalmente, Inspectoría informa en UTP al departamento de Orientación el procedimiento realizado con los estudiantes y sus grupos familiares, ***resguardando la confidencialidad de hechos que puedan ser revictimizantes***. La información que sea canalizada al profesor/a jefe/a, para toma de conocimiento, debe remitirse únicamente a los hechos y medidas adoptadas, cuidando la intimidad de los estudiantes.

3. CIBERBULYING ENTRE ESTUDIANTES.

El ***Cyberbullying*** es el uso de los medios temáticos como internet, telefonía móvil, redes sociales y videojuegos online para ejercer el acoso psicológico entre pares. Puede ejecutarse desde cualquier lugar y en cualquier momento, bajo una figura anónima, provocando una invasión al espacio privado del afectado.

Para que se determine si es un caso de Cyberbullying es posible basarse en las siguientes condiciones:

- i. Hostigamiento reiterado a través del envío directo o la difusión de imágenes y/o videos denigrantes sobre una persona, repetición y seguimiento de la práctica con el fin de perturbar o alterar a la víctima.
- ii. Exclusión constante de entornos públicos, donde se envían comentarios despectivos o rumores difamatorios con el fin de provocar una respuesta expansiva que limite el acceso a foros, chats o plataformas sociales donde participa la víctima.
- iii. Manipulación de la información encontrada en las plataformas y redes sociales, accediendo con la contraseña personal de la víctima y realizando acciones que puedan perjudicar su dignidad.

En caso de que uno o varios estudiantes expresen a cualquier funcionario de la unidad educativa (orientador, inspector, docente, asistente de la educación, especialistas PIE u otros) estar recibiendo agresiones a través de las Redes Sociales, y sospecha puede ser por parte de algún estudiante o estudiantes de la Unidad Educativa, este funcionario deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Informar al Encargado de Convivencia escolar de la unidad educativa de forma inmediata, en caso de no encontrarse, informar a Inspectoría General bajo mismo lineamiento. Quienes tienen la responsabilidad de activar el protocolo y realizar las acciones que éste establezca.
2. Paralelamente Inspectoría y Convivencia Escolar pasan a hacerse cargo del procedimiento, dejando por escrito la denuncia de los hechos acontecidos. Y realizando entrevistas e indagaciones a quienes posean antecedentes, además del estudiante, *todo debe quedar consignado en acta con las evidencias adjuntas.*
3. En caso se requiera, el Encargado de Convivencia u otro profesional idóneo debe realizar contención de primera ayuda psicológica al estudiante o los estudiantes afectados de la situación, la cual también debe quedar estipulada en acta.
4. Una vez recepcionada la denuncia de ciberbullying se abrirá un proceso investigativo al interior de la unidad.

Proceso de investigación de los hechos:

- a. El encargado de Convivencia Escolar junto con el Inspector General recogerá evidencias por escrito de la denuncia mediante la toma de entrevistas de los involucrados. Las evidencias deben ser pantallazos los cuales deben imprimirse y juntarse con los otros antecedentes. El acta de toma de entrevista y la entrega de evidencia deben ser firmados por todos los participantes de la entrevista. Se debe siempre resguardar la privacidad de los alumnos y la confidencialidad de la situación denunciada.
- b. En base a lo recabado en la investigación, si se logra determinar la veracidad de la denuncia se determinará la gravedad de la falta y las sanciones correspondientes a los involucrados de forma directa o indirecta (acusados o incitadores). Además, se deben realizar medidas de resguardo y/o contención emocional del o los estudiantes afectados.

5. El Encargado de Convivencia escolar debe abrir un expediente o carpeta sancionatoria del o los estudiantes sancionados, en el que mantenga todos los documentos asociados al caso y a su persona (evidencias, resoluciones escolares, resoluciones judiciales, medidas de protección, reuniones, sentencias, etc.), éste expediente puede ser revisado por los padres, docentes y equipo directivo.
6. En paralelo a la investigación el Encargado de Convivencia escolar o en su defecto, el Inspector General, deberán ***citar e informar al apoderado/a del estudiante afectado*** respecto de la situación acontecida, con la finalidad de que tomen conocimiento de la situación y realicen medidas de resguardo en su entorno virtual.
7. Si a partir de la investigación y antecedentes recabados se logra identificar a los estudiantes que cometen el acoso virtual, se deberá ***citar e informar al apoderado/a del estudiante agresor*** respecto de la situación acontecida, con la finalidad de que tomen conocimiento de la situación y realicen acciones de contención (como delimitar el uso del celular) y reparación (por ejemplo: eliminación del contenido ofensivo, disculpas públicas, etc.).
8. En caso de no conseguir identificar a los agresores, manteniéndose estas figuras en el anonimato, las familias de los estudiantes afectados pueden denunciar en la Policía de Investigaciones en un plazo máximo de 24 horas.
9. Inspectoría General y/o el Encargado de Convivencia deberán informar a los apoderados de los estudiantes las medidas que tomará la Unidad Educativa en resguardo de la integridad del o los estudiantes. Además de informar las sanciones de los estudiantes acusados y/o incitadores esto bajo las acciones estipuladas en su manual de convivencia y/o reglamento interno (por ejemplo ensayo o campañas de prevención del ciberbullying o el buen uso de las redes sociales).
10. Finalmente, Inspectoría informa en UTP al departamento de Orientación el procedimiento realizado con los estudiantes y sus grupos familiares, ***resguardando la confidencialidad de hechos que puedan ser revictimizantes***. La información que sea canalizada al profesor/a jefe/a, para toma de conocimiento, debe remitirse únicamente a los hechos y medidas adoptadas, cuidando la intimidad de los estudiantes.

4. AGRESIÓN FÍSICA, VERBAL Y/O PSICOLÓGICA DE UN FUNCIONARIO HACIA UN ESTUDIANTE.

En caso de que uno o varios estudiantes indiquen el haber recibido agresiones y/o amenazas directas que atenten contra la integridad física y psicológica desde uno o más funcionarios de la unidad educativa (orientador, inspectores, docente, asistente de la educación, especialista PIE u otros) se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. El funcionario que reciba la denuncia deberá informar al Encargado de Convivencia escolar y al Director de la Unidad Educativa de forma inmediata. En caso de no encontrarse el Director, informar al subrogante bajo mismo lineamiento. Quienes tienen la responsabilidad de activar el protocolo y realizar las acciones que éste establezca.
2. Dirección y Convivencia Escolar pasan a hacerse cargo del procedimiento, dejando por escrito la denuncia de los hechos acontecidos. Y realizando entrevistas e indagaciones a quienes posean antecedentes, además del estudiante, **todo debe quedar consignado en acta**. Sin desmedro de lo anterior, el profesional primeramente involucrado mantiene la comunicación y seguimiento del caso.
3. Por su parte, el Director debe abrir y revisar el expediente o carpeta disciplinario del Funcionario, en esta carpeta deben ir todas las sanciones y/o reclamos que se han realizado sobre el funcionario durante su permanencia en la unidad educativa.
4. En caso se requiera, el Encargado de Convivencia u otro profesional idóneo debe realizar contención de primera ayuda psicológica al estudiante o los estudiantes afectados de la situación, la cual también debe quedar estipulada en acta.
5. El Director de la Unidad Educativa o en su defecto el funcionario subrogante del establecimiento, en conjunto con el Encargado de Convivencia escolar, deberán **citar e informar en el mismo día al apoderado/a del estudiante afectado** respecto de la situación acontecida, con la finalidad de:
 - a. **Que éste realice las acciones legales pertinentes** si así fuese necesario (constatar lesiones, denuncia en Carabineros, Ministerio Público u/o Tribunal de Familia). Este paso también deberá quedar en acta, tanto lo informado como lo acordado con el apoderado.
 - b. En caso los apoderados informen que van a realizar la denuncia a las autoridades, el director deberá designar a algún funcionario/a, para realizar acompañamiento, del apoderado y de los estudiantes involucrados, en el

proceso de denuncia correspondiente. Cabe destacar que si el estudiante, presuntamente, agresor, es mayor de 14 años, se deberá denunciar al Ministerio Público debido a su responsabilidad penal e informar al director de Educación y Departamento Jurídico de CMDS.

- c. El Director y/o el Encargado de Convivencia deberán informar a los apoderados de los estudiantes las medidas que tomará la Unidad Educativa en resguardo de la integridad del o los estudiantes. Además de informar las medidas a adoptar con el funcionario acusado, esto bajo las acciones estipuladas en su manual de convivencia y/o reglamento interno.
6. Paralelamente, el Director deberá informar al Funcionario acusado los hechos denunciados, indagando sobre lo acontecido desde su perspectiva. Para luego, en conjunto con el Equipo de Convivencia, determinar y aplicar las acciones estipuladas en su Manual de Convivencia y/o Reglamento Interno.
7. Director de la Unidad Educativa deberá **comunicar de forma inmediata al Director de Educación, Departamento Jurídico y Departamento Psicosocial de CMDS** de los hechos acontecidos, con la finalidad de adoptar las medidas.
8. Finalmente, Inspectoría informa en UTP al departamento de Orientación el procedimiento realizado con el estudiante afectado, **resguardando la confidencialidad de hechos que puedan ser revictimizantes**. La información que sea canalizada al profesor/a jefe/a, para toma de conocimiento, debe remitirse únicamente a los hechos y medidas adoptadas, cuidando la intimidad de los estudiantes y el funcionario acusado.

5. AGRESIÓN FÍSICA, VERBAL Y/O PSICOLÓGICA DE UN ESTUDIANTE HACIA UN FUNCIONARIO DE LA UNIDAD EDUCATIVA.

En caso de que uno o varios funcionarios expresen, el haber recibido agresiones y/o amenazas que atenten contra la integridad física y psicológica, por parte de algún estudiante de la Unidad Educativa, éste funcionario deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. El Funcionario deberá informar al Encargado de Convivencia escolar y al Director de la Unidad Educativa de forma inmediata. En caso de no encontrarse el Director,

informar al subrogante bajo mismo lineamiento. Quienes tienen la responsabilidad de activar el protocolo y realizar las acciones que éste establezca.

2. Dirección y Convivencia Escolar pasan a hacerse cargo del procedimiento, dejando por escrito la denuncia de los hechos acontecidos. Y realizando entrevistas e indagaciones a quienes posean antecedentes, además del estudiante, **todo debe quedar consignado en acta.**
3. En caso se requiera, el Encargado de Convivencia u otro profesional idóneo debe realizar contención de primera ayuda psicológica al funcionario o funcionarios afectados de la situación, la cual también debe quedar estipulada en acta.
4. El Director de la Unidad Educativa deberá informar al funcionario que frente a la presunta agresión física y/o, amenazas realizadas por un estudiante, puede realizar el procedimiento de constatación de lesiones, denunciar en Carabineros, Ministerio Público y/o Tribunal de Familia (en el caso que el estudiante fuese mayor de 14 años, contemplado en la Ley de responsabilidad penal juvenil). Además de instruir al funcionario involucrado en los hechos, acudir a la Mutual de Seguridad para ser evaluado física y emocionalmente.
5. El Director de la Unidad Educativa o en su defecto el funcionario subrogante del establecimiento, en conjunto con el Encargado de Convivencia escolar, deberán **citar e informar en el mismo día al apoderado/a del estudiante** presuntamente agresor respecto de la situación acontecida, con la finalidad de que éste tomé conocimiento de las medidas a adoptar bajo las acciones estipuladas en su manual de convivencia y/o reglamento interno.
6. Director de la Unidad Educativa deberá **comunicar de forma inmediata al Director de Educación, Departamento Jurídico y Departamento Psicosocial de CMDS** de los hechos acontecidos, con la finalidad de adoptar las medidas.
7. En caso de que los estudiantes involucrados, contemplen factores de riesgo psicosocial en su historial socio familiar, el Director de la Unidad Educativa o Encargado de Convivencia, deberán solicitar al Equipo Psicosocial realizar análisis técnico del caso, con la finalidad de visualizar la pertinencia de apertura de una Medida de Protección a favor de los estudiantes que así lo requieran.
8. Finalmente, Inspectoría informa en UTP al departamento de Orientación el procedimiento realizado con el estudiante afectado, **resguardando la**

confidencialidad de hechos que puedan ser revictimizantes. La información que sea canalizada al profesor/a jefe/a, para toma de conocimiento, debe remitirse únicamente a los hechos y medidas adoptadas, cuidando la intimidad de los estudiantes acusados.

6. AGRESIÓN FÍSICA, VERBAL Y/O PSICOLÓGICA DE APODERADO HACIA UN ESTUDIANTE QUE NO SEA SU PUPILO.

En caso de que uno o varios estudiantes expresen a cualquier funcionario de la unidad educativa (orientador, inspector, docente, asistente de la educación, especialista PIE u otros), el haber recibido agresiones y/o amenazas que atenten contra su integridad física y psicológica, por parte de algún padre o apoderado de la Unidad Educativa, éste funcionario deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. El funcionario que reciba la denuncia deberá informar al Encargado de Convivencia escolar y al Director de la Unidad Educativa de forma inmediata. En caso de no encontrarse el Director, informar al subrogante bajo mismo lineamiento. Quienes tienen la responsabilidad de activar el protocolo y realizar las acciones que éste establezca.
2. Convivencia Escolar pasa a hacerse cargo del procedimiento, dejando por escrito la denuncia de los hechos acontecidos. Y realizando entrevistas e indagaciones a quienes posean antecedentes, además del estudiante, ***todo debe quedar consignado en acta***. Sin desmedro de lo anterior, el profesional primeramente involucrado mantiene la comunicación y seguimiento del caso.
3. En caso se requiera, el Encargado de Convivencia u otro profesional idóneo debe realizar contención de primera ayuda psicológica al estudiante o los estudiantes afectados de la situación, la cual también debe quedar estipulada en acta.
4. El Director de la Unidad Educativa o en su defecto el funcionario subrogante del establecimiento, en conjunto con el Encargado de Convivencia escolar, deberán **informar al apoderado/a del estudiante afectado** respecto de la situación acontecida, con la finalidad de:
 - a. ***Que éste realice las acciones legales pertinentes*** si así fuese necesario (constatar lesiones, denuncia en Carabineros, Ministerio Público u/o Tribunal de Familia). Este paso también deberá quedar en acta, tanto lo informado como lo acordado con el apoderado.

- b. En caso los apoderados informen que van a realizar la denuncia a las autoridades, el director deberá designar a algún funcionario/a, para realizar acompañamiento, del apoderado y de los estudiante involucrados, en el proceso de denuncia correspondiente. Cabe destacar que si el estudiante, presuntamente, agresor, es mayor de 14 años, se deberá denunciar al Ministerio Público debido a su responsabilidad penal e informar al director de Educación y Departamento Jurídico de CMDS.
 - c. El Director y/o el Encargado de Convivencia deberán informar a los apoderados de los estudiantes las medidas que tomará la Unidad Educativa en resguardo de la integridad del o los estudiantes. Además de informar las medidas a adoptar con el funcionario acusado, esto bajo las acciones estipuladas en su manual de convivencia y/o reglamento interno.
5. Paralelamente, el Director y Encargado de Convivencia deberán informar al Apoderado acusado los hechos denunciados, indagando sobre lo acontecido desde su perspectiva. Para luego, determinar y aplicar las acciones estipuladas en su Manual de Convivencia y/o Reglamento Interno, además de resolver medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias dentro de la Unidad Educativa de manera inmediata a favor del estudiante presuntamente agredido.
6. Director de la Unidad Educativa deberá **comunicar de forma inmediata al Director de Educación, Departamento Jurídico y Departamento Psicosocial de CMDS** de los hechos acontecidos, con la finalidad de adoptar las medidas.
7. Finalmente, Inspectoría informa en UTP al departamento de Orientación el procedimiento realizado con el estudiante afectado, **resguardando la confidencialidad de hechos que puedan ser revictimizantes**. La información que sea canalizada al profesor/a jefe/a, para toma de conocimiento, debe remitirse únicamente a los hechos y medidas adoptadas, cuidando la intimidad de los estudiantes afectados.

7. AGRESIÓN FÍSICA, VERBAL Y/O PSICOLÓGICA DE APODERADO HACIA UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO.

En caso de que uno o varios funcionarios expresen, el haber recibido agresiones y/o amenazas que atenten contra la integridad física y psicológica, por parte de algún

apoderado de la Unidad Educativa, éste funcionario deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. El Funcionario deberá informar al Encargado de Convivencia escolar y al Director de la Unidad Educativa de forma inmediata. En caso de no encontrarse el Director, informar al subrogante bajo mismo lineamiento. Quienes tienen la responsabilidad de activar el protocolo y realizar las acciones que éste establezca.
2. Dirección y Convivencia Escolar pasan a hacerse cargo del procedimiento, dejando por escrito la denuncia de los hechos acontecidos. Y realizando entrevistas e indagaciones a quienes posean antecedentes, además del estudiante, ***todo debe quedar consignado en acta.***
3. En caso se requiera, el Encargado de Convivencia u otro profesional idóneo debe realizar contención de primera ayuda psicológica al funcionario o funcionarios afectados de la situación, la cual también debe quedar estipulada en acta.
4. El Director de la Unidad Educativa deberá informar al funcionario que frente a la presunta agresión física y/o, amenazas realizadas por un apoderado, puede realizar el procedimiento de constatación de lesiones, denunciar en Carabineros y/o Tribunal de Familia. Además de instruir al funcionario involucrado en los hechos, acudir a la Mutual de Seguridad para ser evaluado física y emocionalmente.
8. Paralelamente, Encargado de Convivencia deberán informar al Apoderado acusado los hechos denunciados, indagando sobre lo acontecido desde su perspectiva. Para luego, determinar y aplicar las acciones estipuladas en su Manual de Convivencia y/o Reglamento Interno, resolviendo las medidas a adoptar en favor del funcionario presuntamente agredido.
5. Director de la Unidad Educativa deberá ***comunicar de forma inmediata al Director de Educación, Departamento Jurídico y Departamento Psicosocial de CMDS*** de los hechos acontecidos, con la finalidad de adoptar las medidas.
6. Finalmente, Inspectoría informa en UTP al departamento de Orientación el procedimiento realizado con el estudiante afectado, ***resguardando la confidencialidad de hechos que puedan ser revictimizantes.*** La información que sea canalizada al profesor/a jefe/a, para toma de conocimiento, debe remitirse únicamente a los hechos y medidas adoptadas, cuidando la intimidad de los involucrados.

MEDIDAS DE RESGUARDO

Un vez contenida la situación que activa este protocolo se debe procurar la gestión de medidas de resguardo y contención dentro del establecimiento educacional. En caso de haberse una denuncia en Tribunales de Familia para su proceso, se establecen las medidas de resguardo externas a través de programas especializados en vulneración de derechos, quienes mantienen comunicación con la Unidad Educativa por medio del Psicosocial. Por su parte el Establecimiento Educacional:

- Mantiene la visualización y seguimiento del proceso judicial del o los estudiantes a través del programa Psicosocial quienes, de acuerdo a las características del caso, establecen la forma de acompañamiento e intervenciones individuales.
- Respecto a la continuidad pedagógica del o los estudiantes, la Unidad Técnica puede realizar adecuaciones con base a la asistencia y el rendimiento, informando oportunamente a los docentes y estamentos relacionados.
- Frente a problemas graves de asistencia del estudiante, inspectoría debe informar a Psicosocial a fin de activar la red o programa LAZOS.
- En caso de haber más estudiantes involucrados, de forma no directa, en los hechos que originan la activación de este protocolo, deberán recibir contención emocional de acuerdo al nivel de afectación, ya sea individual o grupal, por parte de Convivencia Escolar y el Equipo Psicosocial.
- Es de suma importancia el resguardo de los datos, intimidad e identidad de los estudiantes afectados en todo momento, para evitar su revictimización frente a la comunidad estudiantil.
- En caso de que los afectados sean funcionarios de la unidad educativa, Convivencia Escolar mantiene visualización y seguimiento, además de realizar acciones de contención emocional según el nivel de afectación, ya sea de forma individual y grupal.
- Realizar intervención en clases de orientación a cargo del Profesor Jefe en acompañamiento del Equipo de Convivencia, con el fin de enseñar sobre los nocivos efectos del acoso y la violencia, reforzar la importancia de la resolución de conflictos

de forma pacífica y que el encargado de convivencia puede aportar en la resolución de conflictos.

- En casos de ciberacoso realizar intervención en clases de orientación a cargo del Profesor Jefe en acompañamiento del Equipo de Convivencia, con el fin de enseñar sobre los nocivos efectos del ciberacoso, y reforzar la importancia del correcto uso de internet y las redes sociales en general, manteniendo siempre el debido respeto por sus compañeros al utilizar dichos medios.