

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

DEFINICIONES PREVIAS

- a. **Convivencia Escolar:** La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.

- b. **Maltrato infantil:** En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño se define el maltrato como “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.

Por su parte, la legislación nacional por medio de la Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas, sea por conductas de maltrato corporal relevante o cuando no impidieren su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas.

En virtud de lo anterior, cobra especial relevancia el deber de cuidado que recae sobre los sostenedores de los establecimientos educacionales y los docentes y asistentes de la educación, en relación con el deber de proteger los derechos de los estudiantes que se encuentran a su cargo y denunciar los hechos que puedan ser constitutivos de este delito de los que tomen conocimiento, siendo de competencia de los organismos competentes la investigación y eventual sanción a sus responsables.

En este protocolo, sólo se consideran orientaciones relacionadas con situaciones de maltrato infantil físico o psicológico:

1. **Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo; la edad de los involucrados, la existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia o fue cometida en complicidad con más agresores, etc.
2. **Maltrato emocional o psicológico:** Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se

incluye también en esta categoría, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.

3. **Maltrato Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca en un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.
4. **Acoso Escolar o Bullying:** A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley como *“toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”*. Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el cyberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

El acoso escolar o Bullying es una forma de violencia (no es la única), que implica a los menos la presencia de cuatro elementos para calificarlo como tal:

- a. Se produce entre pares.
- b. Existe asimetría o desequilibrio de poder entre las partes, es decir, una de las partes tiene más poder que la otra. Este poder puede ser físico o psicológico.
- c. Es sostenido en el tiempo y por tanto constituye una relación (no una situación aislada) de abuso.
- d. Que la víctima o víctimas no tienen posibilidades de salirse de esta situación.

No es acoso escolar o Bullying:

- a. Un conflicto de intereses o desacuerdo entre personas.
- b. Las peleas entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones.
- c. Una pelea ocasional entre dos o más personas.
- d. Las agresiones de adulto a estudiante, esto es maltrato infantil.

5. **Violencia Escolar:** Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos

inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de niños/as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

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

6. **Medida de apoyo pedagógico o psicosocial:** Son medidas de apoyo pedagógico o psicosocial aquellas que el establecimiento, ya sea con sus propios recursos, o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan y –si fuere posible- reparen el daño causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.
7. **Comunidad educativa:** De acuerdo con el artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación), la comunidad educativa está integrada por alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos/as y sostenedores/as educacionales.
8. **Notificaciones:** Las notificaciones son mecanismos con que cuenta el establecimiento para comunicar de manera oficial a los involucrados en los hechos, sobre el avance de las etapas del protocolo u otras actuaciones relevantes, que deberán efectuarse por escrito a través de cualquier medio que permita dejar constancia de su realización. Se recomienda el uso de la libreta de comunicaciones o correo electrónico si se tiene seguridad de que los receptores de la comunicación cuentan con este medio.
9. **Plazos:** Los plazos son los periodos de tiempo establecidos para realizar una acción del protocolo. La relevancia de establecer plazos previamente es generar certezas en cuanto a la aplicación del protocolo, permitiendo que las actuaciones de los involucrados se hagan de manera oportuna y adecuada. Los plazos que se establecen en el presente modelo orientador constituyen sugerencias o recomendaciones, pues no están establecidos en la normativa, con excepción del plazo para denunciar la ocurrencia de un hecho que pudiera revestir carácter de delito. Sin embargo, cabe hacer presente que una vez que el establecimiento educacional ha definido un plazo en su protocolo definitivo y la forma de computarlo,

este sí será obligatorio para el mismo. Lo anterior no obsta la posibilidad de que se regule en el protocolo la posibilidad de ampliar los plazos.

Etapas del protocolo

ETAPAS	ACCIONES	PROPUESTA RESPONSABLE	PROPUESTA PLAZOS
1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes.	1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.	Encargada de convivencia Escolar.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente
	1.2 Registro de la denuncia	Encargada de convivencia escolar	Un día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.3 Evaluación / adopción de medidas urgentes.	Encargada de convivencia Escolar.	Un día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.4 Solicitud de investigación.	Director/a el establecimiento	Un día hábil desde que la dirección toma conocimiento.
2. Recopilación de antecedentes de los hechos.	2.1 Investigación	Encargado de la investigación	05 días hábiles desde que el encargado de investigar sea notificado.
3. Informe de cierre	3.1 Informe de cierre	Encargado de la investigación.	02 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.
4. Decisión del equipo directivo.	4.1 Decisión	Director/a del establecimiento educacional.	02 días hábiles desde que recibe el informe.

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.	a. Quién sufra, presencie o tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia en contra de un niño, niña o adolescente (NNA), asistentes,	Encargada de Convivencia Escolar, o quién haya determinado el equipo directivo del colegio.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.	• Todo miembro de la comunidad educativa debe informar sobre los hechos que puedan constituir maltrato, acoso o violencia escolar, tales como: agresiones físicas o psicológicas, humillaciones, acosos, hostigamiento, insultos, amenazas, discriminación (entre otros), ya sea que se ejerzan de forma verbal, por escrito, o por medios tecnológicos (redes sociales, videos, fotografías, etc). • Para efectos de este protocolo, y sólo a modo de ejemplo, se entenderá que la persona encargada de canalizar y tomar registro de los hechos constatados es el Encargado/a de convivencia Escolar. • Se debe entender que son situaciones graves, aquellos casos que requieren de una atención y actuar urgente, ya que existe un riesgo para la vida y/o integridad física o psíquica de los/las afectados/as. Éstas no deben ser confundidas en el punto 1.3 de este documento, ya que, si bien también son "inmediatas", estas se deben adoptar luego de haberse tomado registro de la denuncia. • El estudiante afectado por el acoso o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo directamente con alguien del equipo de Convivencia Escolar, o con quién sienta la confianza para hacerlo, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan. • El Establecimiento Educativo debe garantizar una escucha activa del relato. así la Encargada de Convivencia Escolar o el

				responsable designado, en lo posible, deberá atender al denunciante en un lugar adecuado, que brinde tranquilidad, confianza y disponer del tiempo necesario, a fin de que la persona pueda comunicar de forma precisa y clara los hechos de los que se tomó conocimiento o fue testigo. • Se recomienda dar la posibilidad de que puedan formular denuncias de forma anónima, por cualquier medio idóneo, siempre que se entreguen antecedentes verosímiles y serios respecto de la situación ocurrida. • Se recomienda la posibilidad de prórrogas en los plazos que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos.
	b. Obligación de Denunciar: Se deberá denunciar a Carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afectaren a los/as estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima. c. Derivación a otras entidades: Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas			En caso de denuncias y/o derivaciones: Si se trata de hechos que puedan constituir delitos (lesiones graves, maltrato relevante u otros): • Se aplica la Ley Penal y los casos se tramitan ante la justicia competente. • Surge la obligación de denunciar ante Carabineros, PDI, Ministerio Público en virtud de las siguientes disposiciones: ○ Art. 175 Código procesal Penal (CPP): se encuentran obligados a denunciar los directores, inspectores y profesores de todo nivel, por los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento. ○ Art. 176 Código Procesal

	actuaciones en el expediente que se forme en la plataforma Mejoremos.cl y comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados (dejando establecido en el protocolo el medio de comunicación)			Penal (CPP): Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tomen conocimiento del hecho criminal. • En virtud de la Ley de responsabilidad de los adolescentes (RPA) por infracción a la Ley Penal (No 20.084), los adolescentes mayores de 14 años y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto, son imputables. • Se sugiere que cuando exista la obligación de denunciar, la denuncia sea presentada en forma presencial o virtual (por quién presencié los hechos o fue el primero en ser informado sobre éstos) en la comisaría más cercana o por comunicación escrita dirigida a las entidades competentes, resguardando conservar el comprobante de la gestión realizada. • Las medidas que se adopten deben resguardar la privacidad de los involucrados, especialmente, de él/la afectado/a. • En los informes de derivación de casos (a tribunales, policías, etc) debe constar el nombre del director/a del Colegio. Si las agresiones no constituyen delito y se producen en el ámbito familiar: • Si un/a estudiante es víctima de maltrato en su entorno familiar, se aplica lo dispuesto en el párrafo II de la Ley N°20.066 sobre violencia intrafamiliar y los casos se tramitan ante los Tribunales de Familia.
--	---	--	--	--

				- Los Tribunales de Familia son los órganos jurisdiccionales competentes para adoptar medidas de resguardo urgentes conforme los dispone el artículo 68 de la Ley de Tribunales de Familia: "En los casos en que la ley exige o autoriza la intervención judicial para adoptar las medidas de protección jurisdiccionales establecidas en la ley, tendientes a la protección de los derechos de los niños, niñas o adolescentes cuando éstos se encontraren amenazados o vulnerados, se aplicará el procedimiento contenido en el presente Párrafo" - Surge la obligación de denunciar al Tribunal de Familia competente para que adopte las medidas correspondientes (sin perjuicio de derivar a otras entidades que sea necesario), virtud del Art.84 de la Ley que crea los Tribunales de Familia que establece que las personas señaladas en el Art.175 CPP estarán obligadas a denunciar los hechos que pudieren constituir violencia intrafamiliar de que tomen conocimiento debido a sus cargos, lo que deberán efectuar en conformidad a dicha norma. El art.8, N°16, de la Ley VIF indica que los Tribunales de Familia tendrán competencia para resolver los actos de violencia intrafamiliar.
1.2 Registro de la Denuncia	Una vez que el Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado por la Dirección del Establecimiento Educacional, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones: a. Tomar registro escrito de la denuncia en un documento dejando	Encargado de Convivencia Escolar o quién haya determinado el equipo directivo del colegio.	1 día hábil desde que se toma conocimientos de los hechos.	- Todo establecimiento debe contar con un Encargado de Convivencia Escolar, según lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley General de Educación. - El responsable de tomar registro de las denuncias será la Encargada de Convivencia Escolar o algún integrante más del equipo ante la ausencia de la primera canalizando la denuncia

	constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante. b. Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de medidas urgentes previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad escolar. c. Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos en la plataforma Mejoremos.cl (incluyendo los referidos a actuaciones del punto 1.1) y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento. d. Comunicar la denuncia a la dirección del establecimiento y de existir algún/a estudiante involucrado/a, a su profesor/a jefe. e. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones.			y dando curso en forma expedita al proceso que se requiera. • La persona responsable / encargada debe tener formación y experiencia en convivencia escolar, así como también manejo en resolución de conflictos, liderazgo escolar y capacidad de gestión. En este caso le corresponde a la Encargada de Convivencia, Trabajadora Social, Psicóloga. • Se dejará todo registrado en la plataforma mejoremos.cl además del acta correspondiente, dejando constancia de las denuncias recibidas, detallando la información mínima que debe registrarse, como la fecha, hora, nombre de quién realiza la denuncia, descripción detallada de los hechos, entre otros. Se sugiere además la entrega de una copia al denunciante, en caso de existir. • Una vez registrada la denuncia, el Encargado de Convivencia o quien sea designado para cumplir tal responsabilidad ofrezca a los intervinientes un mecanismo de solución pacífica al conflicto, en caso caso que la gravedad y naturaleza de la situación lo permitan. Se propone la resolución pacífica y dialogada de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa. • Se denominan medidas urgentes acciones inmediatas y de carácter
--	--	--	--	---

				provisorio, que deben adoptarse para resguardar el interés superior de los niños, niñas o adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados. • Es de suma importancia que el Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado forme un expediente y deje constancia de los hechos informados, así como de cualquier acción que se haya adoptado hasta el momento momento, quedando en un expediente foliado y con fecha (con la finalidad de asegurar que su contenido se mantenga inalterable en el tiempo) y lleve la firma o timbre del responsable de su custodia. • En el expediente se debe dejar registro o constancia de todas las actuaciones realizadas a raíz de la activación del protocolo, ya sea en el acta formal y/o mejoremos.cl • Se sugiere que sea la Dirección del Establecimiento quién informe de la denuncia a los otros funcionarios del establecimiento que estime necesario, atendidas las funciones que desempeñan. • El registro de denuncia no requiere ser firmado por el denunciante, sólo basta con la firma de la persona que toma conocimiento de los hechos, para que esto no sea una traba al momento de iniciar el proceso de investigación. • Se podrá, y en casos graves, determinar la reserva de la información o expediente. • Se podrá establecer siempre la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos.
1.3 Evaluación /	Una vez que la Dirección toma conocimiento de los antecedentes de	Encargada de Convivencia	1 día hábil desde que se	• En caso de que los hechos denunciados

Adopción de medidas urgentes.	la denuncia, el equipo directivo del establecimiento deberá determinar la Evaluación / Adopción de medidas urgentes respecto de los/las estudiantes involucrados/as: a. medidas de resguardo (apoyo psicológico y psicosocial): • Derivación a profesionales internos o externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc según corresponda. • proporcionar contención emocional a los/as involucrados/as con los profesionales internos del Establecimiento Educativo. • Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el Colegio podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambios de turno. • En caso de maltrato entre pares, se puede considerar la reubicación del o la estudiante agresor/a del agredido en aquellos casos en que el o la apoderado/a lo solicite. • En caso de tratarse de apoderados, podrían	Escolar, o quién haya determinado el equipo directivo del Establecimiento Educativo.	toma conocimiento de los hechos.	involucren a adultos, el colegio debe adoptar las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de resguardar a él/la estudiante. • Los/as estudiantes involucrados/as pueden intervenir en calidad de denunciantes, afectados/as o denunciado/as por incurrir en el maltrato o acoso. • En la adopción de todas las medidas se debe considerar el resguardo de la privacidad de los/las involucrados/as, especialmente, de él/la afectado/a.
---	---	---	---	---

	considerarse procedentes medidas como el cambio de apoderado u otras previamente reguladas en el reglamento interno. b. Suspensión de funciones: proceden sólo cuando se decreta una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la dirección del Trabajo.			
1.4 Solicitud de Investigación.	Luego de adoptadas las medidas urgentes, la Dirección del Establecimiento Educacional deberá: a. Solicitar por escrito, una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia. Para ello, designará al Encargado de Convivencia Escolar o a otro funcionario/a. b. Comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados/as presencialmente, teléfono y/o mensajería appoderado.cl	Director del Establecimiento Educacional.	1 día hábil desde que la Dirección toma conocimiento.	• Antes de formalizar el inicio de la investigación, se debe considerar la posibilidad de emplear un mecanismo voluntario de solución pacífica de conflictos, con el fin de privilegiar este medio, siempre que el hecho justifique su aplicación y no resulte desproporcionado atendida la naturaleza de la situación verificada. • Durante la investigación, se sugiere evaluar y distinguir si se trata de aquellas situaciones que puedan implicar una grave afectación a la convivencia escolar, o de aquellas diferencias que son propias de la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. • Se sugiere siempre mantener informados y alertar a la Dirección sobre lo ocurrido, así como también, informar a padres, madres y apoderados/as mediante canales formales y de fácil acceso. • El Encargado de la investigación será parte del Equipo directivo, y/o el Encargado de Convivencia Escolar y los integrantes de su equipo, ya que son quienes tienen el manejo en áreas de clima escolar, resolución de conflictos, liderazgo y capacidad de gestión. • En todos los casos se sugiere adoptar las medidas necesarias para asegurar la

				imparcialidad de la investigación, especialmente que no existan situaciones que afecten la objetividad del encargado de investigar, por ejemplo amistad o enemistad manifiesta. Siempre existirá la posibilidad de una prórroga al plazo que se determine, según corresponda, definiendo días exactos.
ACCIONES	ACCIONES DEL PROTOCOLO	RESPONSABLE	TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
2. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES DE LOS HECHOS				
2.1 Investigación	Una vez notificada la designación a la persona encargada, se inicia el plazo para recopilar antecedentes, pudiendo prever las siguientes medidas: a. Medidas Ordinarias: - Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones. - Si se trata de estudiantes, citar a loa/as apoderados/as de los/as involucrados/as. - Evaluar si alguno/a de los/as estudiantes involucrados/as requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado. b. Medidas extraordinarias (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación): - Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente. - Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc que sean atinentes a los hechos. - Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo o comité de buena convivencia u otro. - Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.	Encargado de la investigación.	5 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.	- Es de gran importancia que, una vez activado el protocolo en cuestión, se deje constancia por escrito de todas las actuaciones en el expediente ("medios verificadores de las actuaciones") - Todas las citaciones y comunicaciones que se lleven a cabo deben ser por canales formales y medio de comunicación oficial, ya sea por correo electrónico, mensajería appoderado.cl, documento escrito o cualquier otro medio que el Establecimiento Educacional estime adecuado y permita dejar constancia de su realización en el expediente. - En todo momento, y en especial durante esta etapa de investigación, se debe tener un especial cuidado en las interacciones con los/as estudiantes involucrados, así como el material recopilado. - Las entrevistas deberán procurar ser detalladas, de modo que no sea necesario volver a entrevistar a los/as involucrados/as especialmente a los/as afectados/as. - Se debe siempre resguardar la privacidad de la denuncia y las identidades de los/as estudiantes. - Se considera en este protocolo la

	Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se haya creado.			“confidencialidad o reserva” del proceso de investigación en curso, referida no tan sólo al caso, sino que también respecto de las/as involucrados/as, de acuerdo a la gravedad del caso. - Las diligencias que se practiquen deben procurar evitar interrupciones que puedan resultar perjudiciales en las actividades pedagógicas que estén realizando los/as interesados/as y que se fijen horarios razonables y prudentes para que estas se lleven a cabo, pudiendo incluso optar por medios tecnológicos para practicarlas. - Se puede establecer la posibilidad de una prórroga al plazo que se determine, según corresponda, definiendo días exactos.
ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	RESPONSABLE	TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
3. CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN				
3.1 Informe de cierre	Transcurrido el plazo de investigación, el encargado debiera: a. Analizar los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación y emitir un informe de cierre que contenga los antecedentes recabados para la toma de decisión objetiva. b. Este informe debiera contener al menos: - Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos. - Conclusiones de él/la encargada sobre los hechos denunciados. - Sugerir el curso de acción que decida el investigador, asegurando que todo esté previamente establecido en el Reglamento Interno. - Sugerencias del/la encargado para prevenir futuros hechos similares, como abordarlos a través	Encargado de la investigación	2 días hábiles desde que finaliza el plazo para investigar.	- Independiente del resultado del informe, se recomienda que este siempre incorpore sugerencias de acciones por parte del establecimiento, tendientes a reparar el eventual daño causado y a promover la buena convivencia escolar. - En aquellos casos que ameritan ser revisados con posterioridad en su evolución, se recomienda fijar un plazo para el seguimiento (señalar cantidad de días), dentro del cual, el encargado deberá requerir nuevos antecedentes a los involucrados e informar a la Dirección del Establecimiento Educacional. - Se debe garantizar que este informe que propone la decisión tenga carácter reservado para los intervinientes y que sólo

	del Plan de Gestión de la Buena Convivencia Escolar, de manera de actuar preventivamente, lo que debe evaluarse caso a caso. c. El informe debe ser enviado a la dirección del Establecimiento Educacional, quiénes evaluarán si corresponde la entrega de copia a los/as profesores/as jefes/as de estudiantes involucrados, a fin de que el equipo directivo lo analice y adopte las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interno del Establecimiento.			una vez que sea adoptada la decisión final pueda ser conocido por los miembros de la comunidad educativa involucrados. Se recomienda establecer siempre la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos.
ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	RESPONSABLE	TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN

4. DECISIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO

4.1 Decisión	De acuerdo con el informe de cierre, el equipo directivo decidirá sobre las siguientes temáticas: a. Respecto a la medida, es necesario evaluar si con medidas pedagógicas y formativas que se encuentran reguladas en el Reglamento Interno del Colegio Quellón, se puede solucionar el problema de convivencia escolar. b. Citar a él/la integrante de la comunidad educativa involucrado/a, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remediales no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que permitan a los involucrados a responder de manera adecuada en situaciones futuras. Cuando se trate de estudiantes, citar a los/as apoderados/as respectivos. c. En aquellos casos en que se haya afectado	Director del colegio Quellón	2 días hábiles desde que se recibe el informe.	- Los establecimientos deben priorizar siempre que sea posible las medidas de carácter pedagógico y formativo, la incorporación de medidas de apoyo psicosocial, entre otras, que favorezcan la toma de conciencia y responsabilidad por las consecuencias de los actos vulneratorios, la necesidad de reparar el daño causado y el desarrollo de nuevas conductas conforme a los valores y normas de la comunidad educativa. - Excede el alcance de este documento, pero cabe relevar que el procedimiento disciplinario que eventualmente se aplique siempre debe considerar el resguardo del debido proceso desde la interposición de la denuncia hasta la aplicación de la eventual medida disciplinaria, en base a lo establecido en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar. Las conductas que constituyen faltas a la buena convivencia deben ser establecidas en el reglamento interno, al igual que su gravedad.
---------------------	---	------------------------------	--	---

	gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar el procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable.			• El procedimiento disciplinario en virtud del cual se apliquen las medidas correspondientes debe encontrarse regulado en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Colegio Quellón, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Educación y artículo 8 del Decreto 315, de 2010, del Mineduc, además de lo establecido en el párrafo 5.8 de la circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del Estado. • Conforme a la circular N°482 sobre Reglamentos Internos, las normas, faltas, medidas y procedimientos deberán estar contenidas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar. • Sólo como una medida excepcionalísima, en caso de afectación grave a la convivencia escolar se deberá tener presente lo dispuesto en el artículo 6 letra d) de la Ley de Subvenciones.
--	---	--	--	---