



**Protocolo
frente a situaciones de violencia y maltrato
entre miembros de la comunidad educativa**

Marzo 2022

1. PRESENTACIÓN:

El presente **Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa**, es un Instrumento que tiene por objeto 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 padres, madres y/o apoderados/as; entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.

Es importante mencionar que en aquellas situaciones o hechos de violencia física o psicológica, que podrían revestir el carácter de delito o vulneraciones de derechos y afectaren a los/as estudiantes o hubieren tenido lugar en el local escolar, los establecimientos educacionales no están llamados a investigar el delito ni recopilar pruebas sobre los hechos, siendo su obligación actuar oportunamente para proteger a los niños y niñas, denunciar los hechos y/o efectuar las derivaciones pertinentes. Las actuaciones que realicen las autoridades de nuestro establecimiento educacional en aplicación del presente protocolo, están dirigidas a resolver las situaciones ocurridas y adoptar medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados y a evitar la reiteración de las mismas.

2. DEFINICIONES PREVIAS:

1. 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.

2. 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 al 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 modelo, sólo se consideran orientaciones relacionadas con situaciones de maltrato infantil físico o psicológico:

a) **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.

b) **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 dentro de 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: 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.

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 Disciplinaria: Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno. El establecimiento educacional sólo podrá aplicar medidas disciplinarias contenidas en su Reglamento Interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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. Cabe hacer presente que una vez definidos los plazos obligatorios, ello no obsta la posibilidad que se regule la posibilidad de ampliar los plazos.

3. REGISTROS Y ETAPAS DEL PROTOCOLO

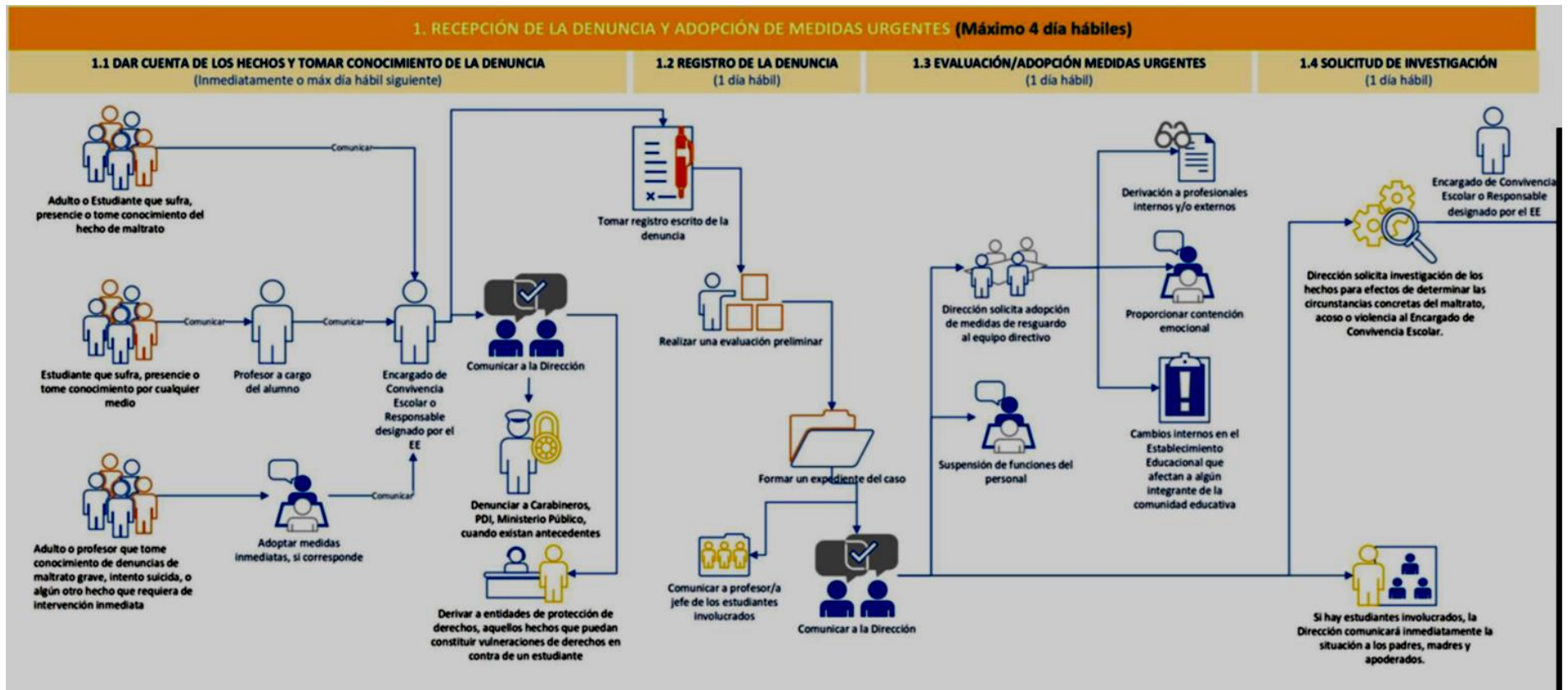
El presente protocolo establece de manera clara y organizada, los pasos a seguir y los responsables de implementar las acciones necesarias para proteger a los afectados, una vez que se detecta o sospecha que han sido víctimas de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia.

El procedimiento tendrá una duración máxima de 13 días hábiles desde la recepción de la denuncia. Todas las notificaciones y citaciones se realizarán vía correo electrónico y aviso telefónico según datos señalados en la matrícula, dejando registro en libro de clases.

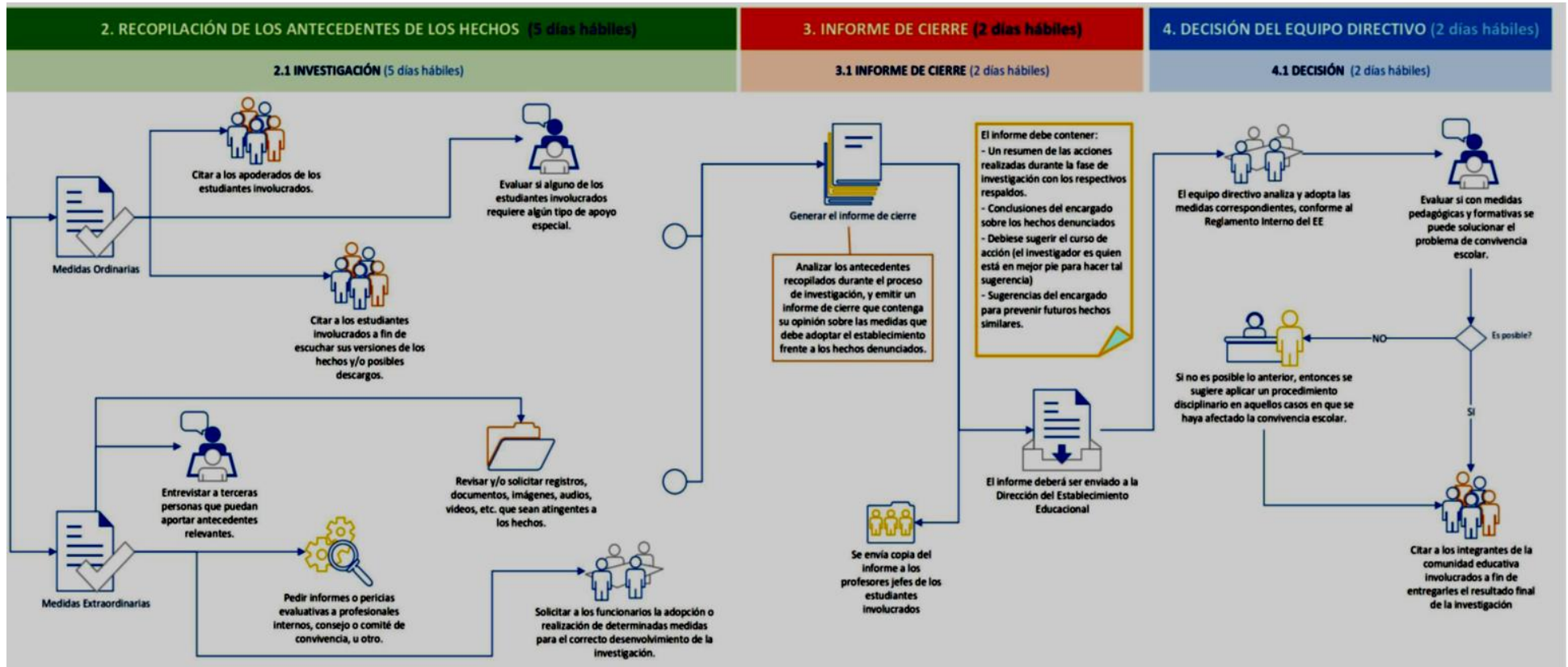
Para efectos de registro de situaciones, hechos y declaraciones, se utilizará el documento oficial **“Registro de Entrevista”** y para el caso del respaldo y recopilación de antecedentes se abrirá **expediente/carpeta física y virtual** de carácter reservada con documento **“Informe de Convivencia Escolar”**. Todos los documentos oficiales de respaldo deberán contar con las declaraciones y firmas de participantes. En el caso de notificar algún hecho que tenga carácter de delito, se utilizará el documento oficial **“Denuncia”**.

ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZOS
1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes	1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.	Encargado de Convivencia Escolar.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
	1.2 Registro de la denuncia.	Encargado de Convivencia Escolar.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.3 Evaluación/adopción de medidas urgentes.	Encargado de Convivencia Escolar.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.4 Solicitud de investigación.	Director (a) del EE	1 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 es notificado.
3. Informe de cierre	3.1 Informe de cierre.	Encargado de investigación	02 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.
4. Decisión del equipo directivo	4.1 Decisión.	Director (a) del EE	02 días hábiles desde que se recibe el informe
			Total proceso 13 días hábiles

1. Diagrama de Flujo de la Etapa N°1, Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes



2. Diagrama de Flujo, Etapas N°2, 3 y 4 desde la Investigación de los hechos, Cierre de la investigación y Decisión del equipo Directivo



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA Y MALTRATO ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

ETAPAS	ACCIONES	PROTOCOLO	ORIENTACIÓN	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes</p>	<p>1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informar inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar del colegio, aquellos hechos que puedan ser constitutivos de maltrato, acoso o violencia contra un miembro de la comunidad escolar, ya sea el adulto que sufra, presencia o sea informado de una situación de este tipo, como un estudiante que constate una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. - Activar protocolo de accidente escolar en caso de lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, resguardando la vida e integridad física de los afectados. Posteriormente, deberá comunicar sobre lo sucedido al Encargado de Convivencia Escolar para registro formal de hechos ocurridos y acciones adoptadas. - Denunciar en Carabineros, PDI o Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito que afecte a los/as estudiantes o que hubiese sucedido en el establecimiento, dentro de las 24 horas siguientes al momento de tomar conocimiento de los hechos. - Derivar a entidades de protección de derechos aquellos casos que puedan constituir vulneraciones en contra de estudiantes, para la adopción de medidas de resguardo correspondientes, mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio. - Comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados, por vía telefónica y correo electrónico, según corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 en forma verbal, por escrito, o por medios tecnológicos (redes sociales, videos, fotografías etc.). • 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. Estas no deben ser confundidas con las medidas establecidas 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. • El Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado, en lo posible, deberá procurar 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 tomó conocimiento o fue testigo. • Se recomienda dar la posibilidad de que puedan formularse denuncias de forma anónima, por cualquier medio idóneo, siempre que se entreguen antecedentes verosímiles y serios respecto de la situación ocurrida. • Se recomienda establecer siempre la posibilidad de prórrogas en los plazos que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos. <p style="text-align: center;">En caso de denuncias y/o derivaciones:</p> <p>Si se trata de hechos que pueden constituir delitos (lesiones graves, maltrato relevante u otros):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplica la Ley Penal y los casos se tramitan ante la justicia competente. • Surge la obligación de denunciar ante Carabineros, PDI o Ministerio Público en virtud de las siguientes disposiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Art. 175 Código Procesal Penal (CPP): se encuentran obligados a denunciar, los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, por los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento. La denuncia realizada por alguno de los obligados en este artículo eximirá al resto. ○ Art. 176 Código Procesal Penal (CPP): Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal. • Cuando exista la obligación de denunciar, la denuncia será presentada en forma presencial o virtual por la Dirección del colegio con apoyo de quien 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. <p>Si las agresiones no constituyen delito y se producen en el ámbito familiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Encargado de Convivencia Escolar.</p> <p>Cualquier adulto con preparación</p> <p>Director/a</p> <p>Director/a</p> <p>Coordinador General</p>	<p>Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.</p>
	<p>1.2 Registro de la denuncia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar denuncia por escrito en documento “Registro de Entrevista” y en “Hoja de vida” del libro de clases, si existe algún estudiante involucrado, dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante. - Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes establecidas en el Reglamento Interno. La aplicación de dichas medidas, deben quedar registradas en el libro de clases. - Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos y que se vayan agregando durante el transcurso del procedimiento. En “Informe de Convivencia Escolar” dejar registro de medios verificadores de todas las acciones, medidas y actuaciones que sucedan en el transcurso del proceso. - Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento y al profesor/a jefe mediante correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas o formularios de registro tipo, en formato impreso o digital, permiten dejar constancia de las denuncias recibidas, en que se detalla la información mínima que se debe registrar, como la fecha, hora, nombre de quien realiza la denuncia, descripción detallada de los hechos, entre otros. Se puede entregar una copia al denunciante. • Protocolo incorpora la posibilidad de que una vez registrada la denuncia, el encargado o quien sea designado para cumplir tal responsabilidad ofrezca a los intervinientes un mecanismo de solución pacífica al conflicto, en 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 aquellas 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. El expediente puede ser foliado correlativamente y fechado (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/constancia de todas las actuaciones realizadas a raíz de la activación del protocolo. El expediente puede ser digital. • Dirección del establecimiento informará 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, solo 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. • Mantener permanentemente la reserva de la información o expediente. • Se recomienda establecer siempre la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos. 	<p>Encargado de Convivencia Escolar.</p>	<p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.</p>

	<p>1.3 Evaluación/adopción de medidas urgentes.</p>	<p>a) Medidas de resguardo (apoyo psicológico y psicosocial):</p> <ul style="list-style-type: none"> Derivación a profesionales internos/as o externos/as 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. Evaluar y distinguir si se trata de situaciones que puedan implicar una grave afectación a la convivencia escolar de aquellas que son propias de la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. Evaluar nuevamente la posibilidad de emplear un mecanismo voluntario de solución pacífica de conflictos, siempre que el hecho se justifique. Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el Establecimiento podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos. En caso de maltrato entre pares se puede considerar la reubicación de él/la estudiante agresor/a o del agredido/a en aquellos casos en que el/la apoderado/a lo solicite. En caso de tratarse de madres, padres, tutores o apoderados/as, podría considerarse procedente como medida el cambio de apoderado/a u otra regulada en el Reglamento Interno. <p>b) Suspensión de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceden solo cuando se decrete una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que los hechos denunciados involucren a adultos, el EE adoptará 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 denunciante, afectados/as o denunciados/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. 	<p>Equipo Directivo</p>	<p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.</p>
	<p>1.4 Solicitud de investigación.</p>	<p>a) Intentar solución pacífica de conflicto, en el caso de que las condiciones lo permitan.</p> <p>b) Solicitar verbalmente o 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.</p> <p>c) Comunicar inmediatamente por correo electrónico para informar actuaciones y medidas adoptadas a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados/as.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Antes de formalizar el inicio de la investigación, el Protocolo considera la posibilidad de que el encargado evalúe nuevamente 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, 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. Mantener informado/alertar a la Dirección sobre lo ocurrido, así como también, informar a los padres, madres y apoderados/as mediante canales formales y de fácil acceso. Dirección puede designar a quien estime como encargado/a de investigación. No obstante, se sugiere que la persona designada, tenga formación y experiencia en convivencia escolar, así como también manejo en áreas de clima escolar, resolución de conflictos, liderazgo y capacidad de gestión. En todos los casos se adoptarán 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. Se recomienda establecer siempre la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos. 	<p>Director (a) del EE</p>	<p>1 día hábil desde que la Dirección toma conocimiento.</p>
<p>2. Recopilación de antecedentes de los hechos</p>	<p>2.1 Investigación.</p>	<p>Para iniciar proceso de recopilación de antecedentes, investigador tendrá en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dejar constancia por escrito, de todas las actuaciones en el expediente. Citaciones y comunicaciones deben llevarse a cabo mediante WhatsApp o correo electrónico, dejando 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 con el material recopilado. En las entrevistas se debe recoger la mayor cantidad de antecedentes posibles, de modo que no sea necesario volver a entrevistar a los/as involucrados/as, especialmente a los/as afectados/as. Resguardar en todo momento la privacidad de la denuncia y las identidades de los/as estudiantes. Resguardar siempre “confidencialidad o reserva” del proceso de investigación en curso. Diligencias que se practiquen deben evitar interrupciones en las actividades pedagógicas de los/as interesados/as, fijando horarios razonables y prudentes para entrevistas que se lleven a cabo, optando incluso con medios tecnológicos para practicarlas. En caso de ser necesario, establecer la posibilidad de prórroga a los plazos establecidos, definiendo días exactos. 	<ul style="list-style-type: none"> Una vez activado el protocolo, se dejará 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 se harán mediante canales formales y medios de comunicación oficial, ya sea por correo electrónico, libreta de comunicaciones, documento escrito o cualquier otro medio que el EE 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 con 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. El presente Protocolo considera la “confidencialidad o reserva” del proceso de investigación en curso, referida no tan solo al caso, sino que también respecto de los/as involucrados/as, de acuerdo a la gravedad del caso. 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 recomienda establecer siempre la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos. 	<p>Encargado de la investigación</p>	<p>05 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.</p>

		<p>a) Acciones ordinarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar y registrar sus versiones. • Citar a los/as apoderados/as de estudiantes involucrados a fin de proporcionar y registrar antecedentes. • Evaluar si alguno/a de los/as estudiantes involucrados/as requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado. <p>b) Acciones extraordinarias (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando registro 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 u otro. • Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación. 			
3. Informe de cierre	3.1 Informe de cierre.	<p>a) Emitir un "Informe de cierre preliminar", con antecedentes objetivos, según informaciones recopiladas durante el proceso de investigación, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos. - Conclusiones de él/la encargado/a sobre los hechos denunciados. - Sugerir curso de acción previamente establecido en el Reglamento Interno. - Sugerencias del/la encargado/a para prevenir futuros hechos similares, como abordarlos a través del Plan de gestión de la buena convivencia escolar de manera de actuar preventivamente, lo que debe evaluarse caso a caso. <p>b) Evaluar y enviar junto Dirección del EE, si corresponde la entrega de copia a los/as profesores/as jefes/as de estudiantes involucrados/as, a fin de que el equipo directivo lo analice y adopte las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Independiente del resultado del informe, incorporará sugerencias de acciones por parte del establecimiento, tendientes a reparar el eventual daño causado y a promover la buena convivencia escolar. • Dependiendo de los casos, pueden ser revisados con posterioridad en su evolución, se recomienda fijar un plazo para el seguimiento del caso (señalar cantidad de días), dentro del cual, el encargado deberá requerir nuevos antecedentes a los involucrados e informar a la Dirección del EE. • Se debe garantizar que este informe que propone la decisión tenga carácter reservado para los intervinientes y que solo 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. 	Encargado de investigación	02 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.
4. Decisión del equipo directivo	4.1 Decisión.	<p>a) Evaluar si medidas pedagógicas y formativas reguladas en el Reglamento Interno permiten solucionar el problema de convivencia escolar.</p> <p>b) Citar a involucrado/a para la entrega del resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remedios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar. Cuando se trate de estudiantes, citar a los/as apoderados/as respectivos.</p> <p>c) En casos de afectación grave de la convivencia escolar, se deberá aplicar el procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 del daño causado y el desarrollo de nuevas conductas conforme a los valores y normas de la comunidad educativa. • 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 RICE. Las conductas que constituyen faltas a la buena convivencia deben ser establecidas en el reglamento interno, al igual que su gravedad. • El procedimiento disciplinario en virtud del cual se apliquen las medidas correspondientes se encuentra regulado en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar, de acuerdo con 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 los RICE de los EE. • Solo 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. 	Director (a) Equipo Directivo	02 días hábiles desde que se recibe el informe

Fuente: "Modelo orientador para la elaboración de un protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa". Superintendencia de Educación.