



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN “DOMINGO HERRERA RIVERA”



Actualización 2023



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

Documento 6

Actualización 2023

Dirección de Educación
Corporación Municipal de Desarrollo Social Antofagasta

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.

PLAZOS PARA LA RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO EN RELACIÓN CON LOS HECHOS O CONFLICTOS PLANTEADOS EN EL PROTOCOLO

1. Plazos:

- Se establece un plazo de 15 días hábiles como máximo para abordar los casos que se denuncien desde la presentación formal del reporte o denuncia hasta su resolución por medio de un informe escrito.
- Durante este período, se llevarán a cabo las investigaciones correspondientes y se implementarán las medidas necesarias para resolver la situación.

2. Abordaje para la resolución:

- El Equipo de convivencia escolar, conformado por representantes de la dirección del establecimiento, encargado de convivencia escolar, psicosocial, inspector general y orientación, serán los encargados de abordar los casos que se plantean en el actual protocolo.
- El equipo realizará una investigación exhaustiva y objetiva de los hechos o conflictos planteados, recabando pruebas, testimonios y cualquier otra información relevante.
- Se establecerán canales de comunicación fluidos con las partes afectadas y se les ofrecerá apoyo emocional y psicológico durante el proceso.

3. Proceso de investigación de las situaciones denunciadas

3.1. Recepción de la denuncia

Cuando se recibe una denuncia de violencia escolar, ya sea de parte de un estudiante, familiar, docente u otro miembro de la comunidad educativa, se registra y se deja en acta.

3.2. Recopilación de información inicial:

Se recopila la información proporcionada en la denuncia, incluyendo la descripción detallada de los hechos, las personas involucradas, las fechas y cualquier otra información relevante.

3.3. Designación del equipo de investigación:

- Se establece un equipo de investigación de tres personas la cual designa la dirección, conformado por miembros del equipo de convivencia escolar o profesionales capacitados en mediación y resolución de conflictos. Este equipo será responsable de llevar a cabo la investigación. Se sugiere que participe el inspector general, encargado de convivencia y orientador/a.

3.4 Entrevistas y recopilación de pruebas:

- El equipo de investigación lleva a cabo entrevistas individuales con las partes involucradas, incluyendo a las víctimas, presuntos agresores, testigos y cualquier otra persona que pueda aportar información relevante.
- Se pueden recopilar pruebas adicionales, como fotografías, videos, registros de incidentes anteriores, mensajes o cualquier otra evidencia que respalde los testimonios.

3.5 Análisis de la información recopilada:

- El equipo de investigación analiza minuciosamente la información recopilada, identificando patrones, motivos o cualquier otra circunstancia relevante para entender y evaluar la situación.

3.6 Deliberación y toma de decisiones:

- El equipo de investigación se reúne para deliberar sobre los hallazgos y determinar las acciones a emprender.
- Se evalúa si se trata de un hecho de violencia escolar y se determina el grado de gravedad y sus implicaciones.

3.7 Elaboración del informe final:

- Se redacta un informe final que incluye los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones del equipo.

- El informe debe ser objetivo, claro y completo, incluyendo las medidas y sanciones que se proponen para cada caso investigado.

- 4 Tipo o forma de pronunciamiento en relación con los hechos o conflictos planteados:
- Una vez concluidas las investigaciones, el equipo de convivencia escolar emitirá un pronunciamiento formal que explicará de manera clara y precisa los hallazgos obtenidos y las medidas que se tomarán para resolver la situación.
 - El pronunciamiento se comunicará a todas las partes involucradas en el caso, incluyendo a los estudiantes, padres de familia y docentes correspondientes.
 - El pronunciamiento será confidencial y respetará la privacidad de las personas implicadas, evitando difundir información sensible que pueda perjudicar su bienestar emocional.

5. Notificación a los Tribunales en Caso de Detectar Vulneración de Derechos:

En caso de que se detecte una situación de vulneración de derechos que requiera intervención judicial, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Denuncia: El establecimiento educativo cumplirá con su deber de informar a los Tribunales de Familia sobre cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos contra un estudiante. Se presentará una denuncia formal ante la autoridad correspondiente.
- Medidas de Protección: El establecimiento colaborará activamente con los Tribunales en la implementación de medidas de protección adecuadas para el estudiante afectado. Esto puede incluir, por ejemplo, la solicitud de medidas cautelares o la provisión de información relevante sobre el caso.
- Aportes a la Causa: En caso de que el estudiante se encuentre judicializado, el establecimiento educativo colaborará con los Tribunales aportando la información y documentación necesaria para respaldar la causa. Esto puede incluir la entrega de informes, testimonios u otro tipo de documentación requerida por la autoridad judicial.

MEDIDAS DE RESGUARDO HACIA LOS ESTUDIANTES EN CASO DE QUE EXISTAN ADULTOS INVOLUCRADOS EN LOS HECHOS:

En casos en los que existan adultos involucrados en situaciones de acoso escolar o agresión, es fundamental implementar medidas de resguardo adicionales para garantizar la seguridad y el bienestar de los estudiantes afectados. Estas medidas buscan salvaguardar a los estudiantes de posibles interacciones negativas o peligrosas, así como asegurar un entorno de aprendizaje seguro y protegido. A través de la colaboración con las autoridades competentes y la implementación de procedimientos de seguridad adecuados, se busca evitar cualquier forma de contacto o influencia perjudicial por parte de los adultos involucrados en estas situaciones

1. Acciones a tomar:

- Separación física de las partes involucradas.
- Asesoramiento psicológico para el estudiante afectado por parte del equipo psicosocial
- Apoyo académico y social para el estudiante afectado de parte de UTP y Convivencia escolar.
- Implementación de medidas de seguridad adicionales, como monitoreo cercano, cambios en los horarios o en el entorno de clases, si es necesario.

2. Gestión de las medidas:

- Colaboración con los padres o cuidadores: Establecer una comunicación abierta y transparente con los padres o cuidadores del estudiante afectado, brindándoles información y actualizaciones sobre el procedimiento y las acciones a tomar de parte del establecimiento
- Comunicación con el equipo psicosocial y de convivencia escolar: Establecer un equipo compuesto por profesionales de diversas áreas, como psicólogos, asistentes sociales, consejeros escolares, etc., para brindar un enfoque integral en la atención y apoyo al estudiante afectado.
- Monitoreo constante de la situación: Realizar un seguimiento regular de la situación, evaluando el progreso del estudiante afectado, la efectividad de las medidas implementadas y realizando ajustes si es necesario.

3. Separación del estudiante afectado y el agresor:

- Garantizar que el estudiante tenga un ambiente seguro y protegido mientras se lleva a cabo la investigación.
- Establecer medidas para evitar el contacto directo entre el estudiante afectado y el agresor, tanto físicamente como virtualmente, según sea necesario.

4. Apoyo emocional y psicológico para el estudiante afectado:

- Brindar apoyo emocional constante de parte del equipo psicosocial, asegurándose de que el estudiante se sienta respaldado y protegido.
- Proporcionar asesoramiento psicológico por parte de profesionales capacitados, para ayudar al estudiante a superar las secuelas emocionales del incidente.

5. Denuncia a los tribunales:

- En caso de que la situación de acoso escolar o agresión sea de carácter legalmente relevante, se debe alentar al estudiante afectado y a sus padres a presentar una denuncia formal ante las autoridades correspondientes.
- Considerar que el establecimiento y los miembros de la comunidad educativa también se encuentran en obligación legal de denunciar situaciones de acoso o agresión que sea de carácter legalmente relevante.
- Brindar apoyo y asesoramiento a los padres y al estudiante afectado durante el proceso de denuncia.

6. Medidas de protección:

- Colaborar estrechamente con las autoridades competentes como tribunales para aplicar medidas de protección adecuadas, como órdenes de restricción, si se considera necesario para garantizar la seguridad y el bienestar del estudiante afectado.
- Coordinar con los organismos responsables de la seguridad escolar para implementar medidas de protección dentro del entorno escolar y durante las actividades relacionadas con la escuela.

7. Contribuir a la causa judicial:

- Proporcionar toda la información y pruebas recopiladas durante la investigación interna a las autoridades judiciales pertinentes.
- Colaborar con los abogados y fiscales encargados del caso en la medida que sea solicitado, con el fin de brindar un respaldo sólido a la causa y facilitar el proceso judicial.

8. Implementar las medidas que soliciten los tribunales:

- Una vez recibida la notificación o solicitud del tribunal, coordinar las acciones necesarias para cumplir con las medidas solicitadas.
- Revisar detenidamente la solicitud del tribunal para comprender las medidas específicas requeridas y su alcance.
- Identificar los plazos y responsabilidades asignadas para cada medida requerida.

9. Coordinación con el cuerpo directivo y el equipo multidisciplinario:

- Comunicar la solicitud del tribunal al director del establecimiento y a los miembros del equipo multidisciplinario involucrados en el caso.
- Organizar reuniones o sesiones de trabajo para discutir y planificar las acciones necesarias para cumplir con las medidas establecidas por el tribunal.

10. Implementación de las medidas solicitadas por el tribunal:

- Tomar las acciones y decisiones necesarias para implementar las medidas requeridas, siguiendo los lineamientos proporcionados por el tribunal y las leyes pertinentes.
- Llevar a cabo las acciones específicas que se requieran, como monitoreo, cambios en el entorno escolar, protección física, entre otros.

Procedimiento ante cual se hace cumplir la obligación del establecimiento a denunciar hecho que constituya un delito, falta o vulneración de derechos en contra de un estudiante, tan pronto lo advierta:

Los funcionarios del establecimiento tienen el deber de poner en conocimiento o denunciar de manera formal a los Tribunales de Familia cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un estudiante, tan pronto lo adviertan

1. Deber y obligación de los funcionarios de denunciar vulneraciones de derechos:

- Todos los funcionarios de la institución educativa tienen la responsabilidad, el deber y obligación de denunciar de manera activa cualquier situación de acoso, violencia o vulneración de derechos que afecte a un estudiante.
- Esta obligación, en cumplimiento de las leyes vigentes y principios éticos, tiene como finalidad salvaguardar el bienestar y la integridad de nuestros estudiantes.

2. Plazo máximo para realizar la denuncia:

- En cuanto los funcionarios tomen conocimiento de algún hecho que pueda constituir un delito, falta o vulneración de derechos, deberán actuar de manera inmediata y realizar la denuncia correspondiente.
- La denuncia debe ser presentada en un plazo máximo de 24 horas desde que se identifique la situación de delito, falta o vulneración de derechos, con el objetivo de evitar cualquier prolongación de la situación de riesgo para el estudiante afectado.

3. Canales y pasos para notificar a los Tribunales de Familia:

- Se establecerán canales de comunicación claros y eficientes para notificar de forma oportuna y precisa a los Tribunales de Familia sobre casos de acoso, violencia o vulneración de derechos.
- Todos los funcionarios deben familiarizarse con los procedimientos establecidos y seguir las instrucciones proporcionadas para recopilar y presentar la documentación necesaria, cumpliendo con los plazos y requisitos que establezcan las regulaciones legales locales, a partir de actividades de sensibilización y

capacitación que debe gestionar el equipo de convivencia escolar en conjunto con el equipo psicosocial, por lo menos dos veces al año.

4. Identificación de la situación: Los funcionarios deben estar atentos y sensibles a cualquier situación que pueda constituir una vulneración de derechos de un estudiante. Esto incluye actos de violencia, abuso físico o emocional, discriminación, acoso escolar, entre otros.
5. Documentación y registro: Cuando un funcionario observe o sea informado de una situación de acoso, violencia debe pasar el caso al encargado de convivencia escolar, en caso que en la misma situación se detecte vulneración de derechos, se pasará el caso equipo psicosocial, los cuales trabajan en equipo para debe documentar cuidadosamente los detalles relevantes, incluyendo la fecha, hora, descripción de los hechos, personas involucradas y cualquier evidencia disponible (fotografías, testimonios, etc.).
6. Comunicación interna: Se deberá informar de inmediato al director sobre la situación detectada, proporcionando todos los detalles recopilados. En estas situaciones se activa el presente protocolo interno que deban seguirse en el establecimiento para garantizar una respuesta rápida y adecuada.
7. Contacto con los Tribunales de Familia: En paralelo a la comunicación interna, se debe establecer un canal de comunicación adecuado con los Tribunales de Familia para informar sobre la situación en caso se detecten situaciones de vulneración. Esto puede requerir obtener los datos de contacto correspondientes y seguir los procedimientos establecidos por los Tribunales.
8. Seguimiento y apoyo al estudiante: Una vez que se ha puesto en conocimiento de los Tribunales de Familia, es importante que el establecimiento brinde apoyo al estudiante afectado, así como a su familia, en la medida de lo posible. Esto puede incluir asesoramiento, derivación a servicios especializados, seguimiento del caso, etc.
9. Procedimiento de denuncia a las autoridades competentes

En casos de denuncias relacionadas con el entorno escolar, la colaboración entre el equipo psicosocial y el equipo de convivencia escolar es crucial. Estos profesionales trabajan en conjunto con la autoridad competente para recopilar pruebas, brindar apoyo emocional, tomar medidas adecuadas y coordinarse con servicios de apoyo externos si es necesario. Su enfoque integral busca proteger los derechos y el bienestar de todas las personas involucradas, contribuyendo a la prevención y abordaje efectivo de situaciones de violencia o acoso, y creando un entorno escolar seguro y saludable.

Cuando se enfrenta a una situación delictiva o un incidente que requiere la atención de las autoridades competentes, es crucial conocer el procedimiento adecuado

para presentar una denuncia. A continuación, se presenta un breve resumen del proceso para informar a las autoridades, incluyendo plazos y qué tipo de pruebas o información se debe incluir en la denuncia.

Procedimiento:

1. Tomar conocimiento del incidente: En primer lugar, la persona afectada debe tomar pleno conocimiento de la situación delictiva u ofensiva, recopilando todos los detalles relevantes y cualquier prueba o información disponible.

2. Identificar la autoridad competente: Es importante identificar y encontrar la autoridad competente correspondiente para presentar la denuncia. Se recomienda consultar las leyes o contactar a los supervisores de los equipos psicosocial, al encargado comunal de convivencia escolar u organizaciones relevantes que puedan proporcionar asesoramiento al respecto.

3. Preparar la denuncia: Debe redactarse una denuncia clara y concisa que contenga todos los datos pertinentes del incidente, incluyendo detalles como el lugar, fecha, hora, personas involucradas y cualquier otra información relevante para una investigación adecuada.

4. Recolectar pruebas e información relevante: Recopilar todas las pruebas disponibles que respalden la denuncia es fundamental. Esto puede incluir fotografías, videos, registros, testimonios de testigos, correos electrónicos u otro tipo de evidencia que pueda ser útil para la investigación.

5. Presentar la denuncia dentro de las 24 horas: Es esencial presentar la denuncia a las autoridades competentes tan pronto como sea posible, preferiblemente dentro de las 24 horas posteriores a la toma de conocimiento del incidente.

6. Proporcionar toda la información y pruebas: Al presentar la denuncia, es necesario entregar todas las pruebas y proporcionar la información necesaria para respaldar el caso. Esto implica proporcionar copias de documentos relevantes, evidencias físicas o digitales y cualquier otra información requerida.

7. Seguir el proceso de la denuncia: Una vez presentada la denuncia, corresponde a la autoridad competente investigar y procesar el caso. Es importante mantener un seguimiento regular del proceso y proporcionar cualquier información adicional que se solicite durante la investigación.

8. Canales de denuncia:

Instituto Nacional de Derechos Humanos

El Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH – www.indh.cl) está facultado por ley para iniciar acciones penales ante hechos que revistan el carácter de crímenes de genocidio, de lesa humanidad o de guerra, tortura, desaparición forzada de personas, tráfico ilícito de migrantes o trata de personas.

Además, el INDH está facultado para presentar acciones legales (recursos de amparo, recursos de protección, etc) en casos emblemáticos de violaciones a los Derechos Humanos. El INDH no tiene facultades para intervenir en conflictos entre particulares.

Defensoría de la Niñez

La Defensoría de la Niñez (<https://www.defensorianinez.cl/>) dispone de un formulario de contacto en línea para hacer requerimientos en el caso de ser víctima o conocer de la vulneración de derechos de un niño, niña o adolescente. El formulario puede ser completado directamente por el niño, niña o adolescente cuyos derechos están siendo vulnerados.

Carabineros de Chile

Si desea reportar conductas indebidas de parte de funcionarios de Carabineros, puede utilizar el formulario dispuesto para ello en la Comisaría Virtual (<https://comisariavirtual.cl/>). El reporte se puede realizar de manera anónima o con reserva de identidad si así lo requiere. Además de realizar también por vía telefónica al 133

Policía de Investigaciones

Puede realizar sus denuncias de manera presencial en las dependencias de la PDI o de manera telefónica al número 134.

Ministerio Público

Puede realizar su denuncia en la Fiscalía Local más cercana. O también de forma online en la siguiente página:

<http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>

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.

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 |

| | |
|--------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Identidad de Género • Inclusión e Interculturalidad • 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 **Ciberbullying** 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 Ciberbullying 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 firmado 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.
 - 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 en el proceso de denuncia correspondiente.
 - c. El Director y/o el Encargado de Convivencia deberán informar a los apoderados de o los estudiantes agredidos, 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 apoderado presuntamente agresor.
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.

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

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

1. El apoderado deberá informar al Encargado de Convivencia escolar y/o 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. El apoderado afectado también puede presentar una denuncia por escrito o de forma oral al director del establecimiento educativo, al encargado de convivencia o director.
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, ***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 afectados de la situación, la cual también debe quedar estipulada en acta.
4. El Director de la Unidad Educativa deberá informar al apoderado que frente a la presunta agresión física y/o, amenazas realizadas por un funcionario, puede realizar el procedimiento de constatación de lesiones, denunciar en Carabineros y/o a ministerio público.
5. Paralelamente, Encargado de Convivencia deberán informar al funcionario 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 apoderado 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. Durante el proceso de investigación, se deben implementar medidas de protección temporales para garantizar la seguridad y bienestar del apoderado afectado.
8. Estas medidas pueden incluir la restricción de contacto entre el funcionario/a involucrado y el apoderado afectado, así como la implementación de acompañamiento psicosocial.
9. Una vez concluida la investigación, el director del establecimiento educativo debe tomar una decisión sobre el caso, considerando todas las pruebas y testimonios recopilados.
10. Si se determina que un funcionario/a ha cometido una agresión física, verbal o psicológica hacia un apoderado, se deben tomar medidas disciplinarias apropiadas, de acuerdo con las políticas internas y las leyes vigentes.
11. Estas medidas pueden incluir advertencias formales, amonestaciones, suspensiones temporales o en casos graves, la terminación del contrato laboral del funcionario/a.
12. Después de la resolución del caso, se debe brindar un seguimiento adecuado al apoderado afectado para garantizar su satisfacción y bienestar.
13. Se pueden ofrecer servicios de apoyo psicológico, asesoramiento legal u otros recursos necesarios para la recuperación y resolución del conflicto.

10. AGRESIÓN FÍSICA, VERBAL Y/O PSICOLÓGICA DE UN ESTUDIANTE HACIA UN APODERADO.

En caso de que uno o varios apoderados 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 estudiante de la Unidad Educativa, se 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, ***todo debe quedar consignado en acta***. El apoderado afectado también puede presentar una denuncia por escrito o de forma oral al director del establecimiento educativo.
3. En caso se requiera, el Encargado de Convivencia u otro profesional idóneo debe realizar contención de primera ayuda psicológica al apoderado 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 que supuestamente ha realizado la agresión** 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 el apoderado informe que va a realizar la denuncia a las autoridades. 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 estudiante 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 del estudiante acusado los hechos denunciados, indagando con el estudiante 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.

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. Durante el proceso de investigación, se deben implementar medidas de protección temporales para garantizar la seguridad y bienestar del apoderado afectado.
8. Estas medidas pueden incluir la restricción de contacto entre el estudiante involucrado y el apoderado afectado, así como la implementación de acompañamiento psicosocial.
9. Una vez concluida la investigación, el director del establecimiento educativo debe tomar una decisión sobre el caso, considerando todas las pruebas y testimonios recopilados.
10. Si se determina que un estudiante ha cometido una agresión física, verbal o psicológica hacia un apoderado, se deben tomar medidas disciplinarias apropiadas, de acuerdo con las políticas internas y las leyes vigentes.
11. Estas medidas pueden incluir amonestaciones, suspensiones temporales, cambios de grupo o, en casos graves, la expulsión del estudiante, según la gravedad y recurrencia de la agresión.
12. Después de la resolución del caso, se debe brindar un seguimiento adecuado al apoderado afectado para garantizar su satisfacción y bienestar.
13. Se deben orientar sobre los servicios de apoyo psicológico, asesoramiento legal u otros recursos necesarios para la recuperación y resolución del conflicto.

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.