	Modelo Orientador	
	Fecha elaboración del documento	26-08-2020
Versión	N°1 en Consulta	



MODELO ORIENTADOR PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA¹

I. Presentación del documento:

El presente documento tiene como propósito orientar la gestión de la buena convivencia en todos los establecimientos educacionales del país y ha sido elaborado a partir de los contenidos mínimos contenidos en la Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con Reconocimiento Oficial del Estado², de las orientaciones entregadas en la Política Nacional de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación³ y de algunas buenas prácticas informadas por las distintas unidades de la Superintendencia, siendo especialmente relevante el levantamiento de la información de las fiscalizaciones efectuadas durante el año 2019 en todo el país.

El Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, con que debe contar cada establecimiento educacional, 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 digital⁴.

Es importante no confundir la responsabilidad que tienen los establecimientos educacionales, con la función de los organismos especializados, como Tribunales de Familia o Tribunales con competencia Penal, Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, frente a 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 pertinentes⁵.

En efecto, las actuaciones que realicen las autoridades del establecimiento educacional en aplicación de sus protocolos de actuación están dirigidas a resolver las situaciones


¹ Anexo N° 6, Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con Reconocimiento Oficial del Estado.

² Aprobada mediante Resolución Exenta N° 482, de 2018, de la Superintendencia de Educación.

³ Política Nacional de Convivencia Escolar, División de Educación General, Ministerio de Educación, marzo del año 2019.

⁴ Estas medidas, en todo caso, son sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento de Higiene y Seguridad del establecimiento.

⁵ *Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro*, Ministerio de Educación (MINEDUC), año 2017, página 25.

	Modelo Orientador	
	Fecha elaboración del documento	26-08-2020
Versión	N°1 en Consulta	Páginas 2 de 17

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.

Es necesario señalar que este instrumento tiene carácter orientador, estableciéndose como una guía dirigida a promover acciones que los establecimientos educacionales puedan implementar en sus propios protocolos de actuación frente a situaciones de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia entre Miembros de la Comunidad Educativa, según su realidad en particular.

Por último, es importante relevar que con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones de maltrato o acoso escolar y en consecuencia, el uso de estos protocolos, los establecimientos deben contar con estrategias de prevención y políticas de autocuidado.


II. 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 Niño⁶ 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.

⁶ Promulgada mediante, Decreto 830, de 1990, Del Ministerio De Relaciones Exteriores.

	Modelo Orientador	
	Fecha elaboración del documento	26-08-2020
Versión	N°1 en Consulta	

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, etc⁷.
- 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,⁸ etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico⁹.
- 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 educativa¹⁰.
- 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”*¹¹. 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 ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros¹².

⁷ Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro, Mineduc, año 2017, página 10.


⁸ Revisar <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/como-actuar-frente-a-situaciones-de-maltrato-o-acoso-escolar/>.

⁹ Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro, Mineduc, año 2017, página 10.

¹⁰ <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/maltrato-escolar>.

¹¹ De acuerdo al artículo 16 B, del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, del año 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación).

¹² *Grooming, sexting*, calumnias, injurias, difusión de imágenes privadas sin consentimiento, producción y difusión de pornografía infantil, entre otras faltas y delitos, son parte de las problemáticas actuales derivadas del contacto con terceras personas en el mundo virtual. Sin embargo, no todas necesariamente se clasifican como *ciberbullying*. Aprender a determinar si se

	Modelo Orientador	
	Fecha elaboración del documento	26-08-2020
Versión	N°1 en Consulta	Páginas 4 de 17

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 cotidiana¹³.

El artículo 16 D de la Ley General de Educación¹⁴ 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 daño¹⁵ 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.

trata de ciberbullying o se refiere a otro tipo de situaciones, es clave para abordar adecuadamente los casos que sucedan y evitar el sufrimiento de los estudiantes que son víctimas de violencia virtual. Al efecto se sugiere revisar definiciones y orientaciones en la serie Evidencias 43, **Ciberacoso: una revisión internacional y nacional de estudios y programas**, Centro de Estudios, Ministerio de Educación, División de Planificación y Presupuesto, año 2018.

¹³ *Política Nacional de Convivencia Escolar, Anexo 5.10 ¿Cómo prevenir y abordar la violencia escolar?, página 4, disponible en http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/10/cartilla_10.pdf*

¹⁴ Decreto con Fuerza de Ley N° 2 del año 2009, del Ministerio de Educación, que fue modificado por la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar que incorporó entre otros el artículo 16 D.

¹⁵ Por medio de lo que son las denominadas acciones o medidas reparatorias.

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. Los plazos que se establecen en el presente modelo orientador constituyen sugerencias o recomendaciones, pues no están establecidos en la normativa, con excepción del plazo para denunciar la ocurrencia de un hecho que pudiera revestir carácter de delito.

Sin embargo, cabe hacer presente que una vez que el establecimiento educacional ha definido un plazo en su protocolo definitivo y la forma de computarlo, este sí será obligatorio para el mismo. Lo anterior no obsta la posibilidad de que se regule en el protocolo la posibilidad de ampliar los plazos.

III. Etapas del protocolo

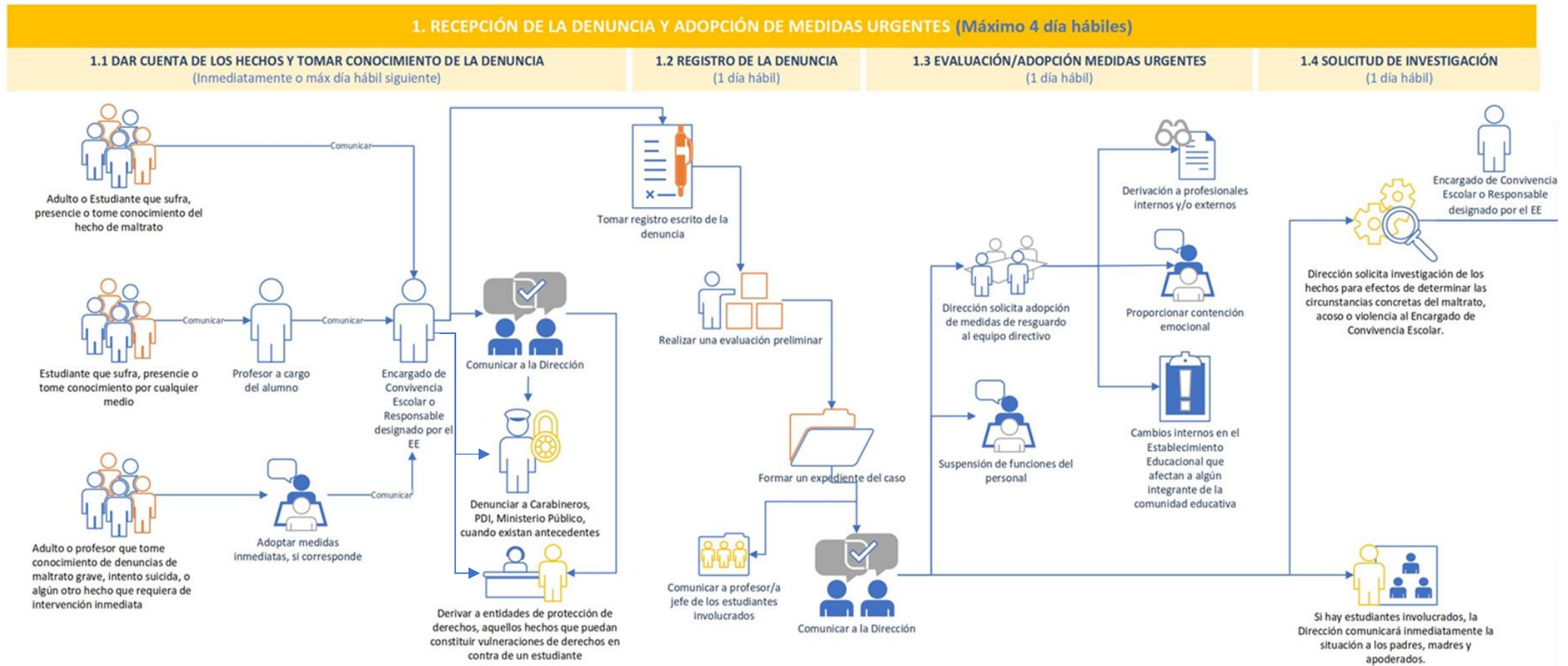
Un protocolo adecuado debe establecer de manera clara y organizada, los pasos a seguir y los responsables de implementar las acciones necesarias para proteger a los afectados, una vez que se detecta o sospecha que han sido víctimas de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia. Por ello, resulta indispensable que los Protocolos del establecimiento sean conocidos por todos los miembros de la comunidad educativa, sobre todo las familias, las cuales deben comprometerse a su cumplimiento desde el momento de la matrícula.

ETAPAS	ACCIONES	PROPUESTA RESPONSABLE	PROPUESTA PLAZOS
1. Recepción de la denuncia y adopción de medidas urgentes	1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia	Encargado de Convivencia Escolar o quien haya determinado el equipo directivo del EE.	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 o quien el equipo directivo del establecimiento haya designado	01 día hábil ¹⁶ desde que se toma conocimiento de los hechos
	1.3 Evaluación/adopción de medidas urgentes	Encargado de Convivencia Escolar o quien determine el equipo directivo del establecimiento	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos

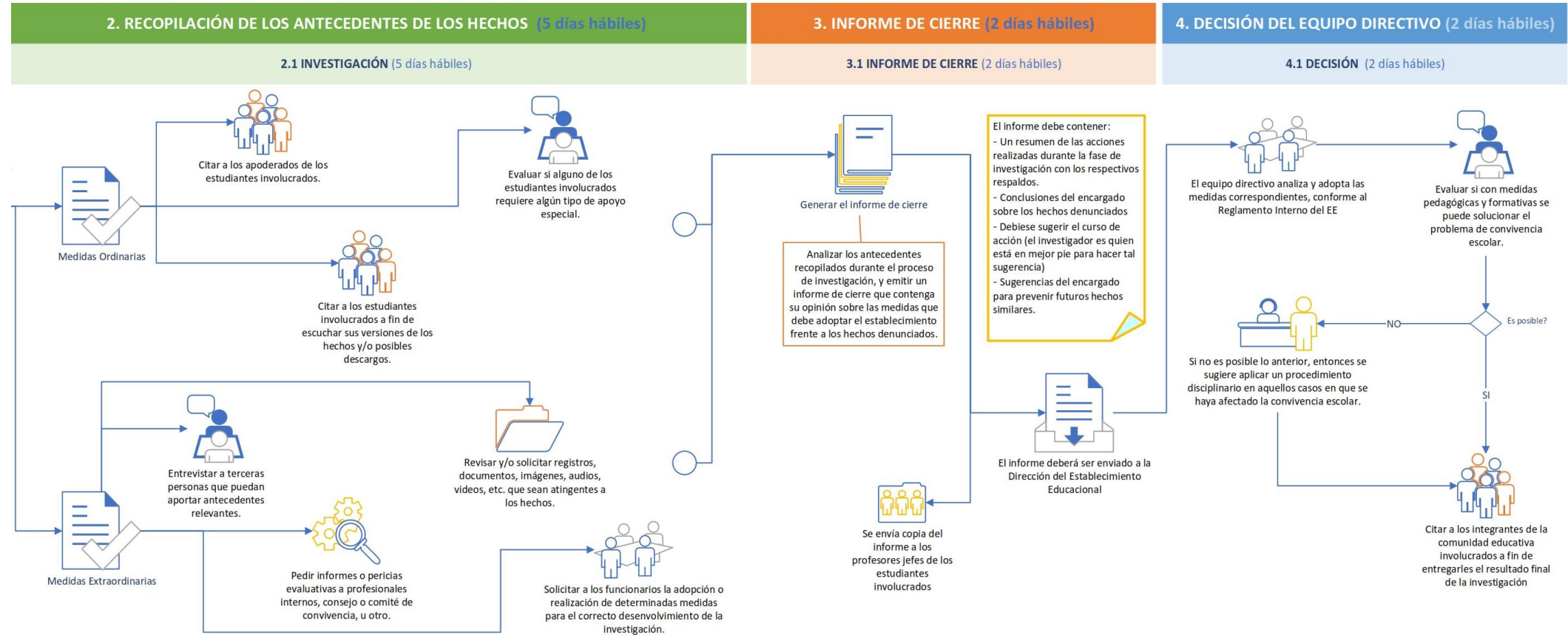
¹⁶ Cada establecimiento deberá establecer en sus protocolos la forma en que se computarán los plazos. Se recomienda considerar, por regla general, plazos de días hábiles administrativos, esto es, de lunes a viernes.

	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

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



ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES				
1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la Denuncia	<p>a) Quien, sufra, presencie o tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia en contra de un niño, niña o adolescente (NNA), asistentes, docentes, funcionarios/as y/o apoderados/as, debe denunciarlo, informando al Encargado de Convivencia Escolar del establecimiento educacional (EE) inmediatamente.</p> <p>Puede darse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que un adulto sufra, presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar. • Que un/a estudiante constate una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. En este caso, podrá acudir directamente al Encargado de Convivencia Escolar o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre, quien deberá informar la situación inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar. <p>En caso de situaciones graves, en que existan lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, el adulto que presencie o conozca dicha situación deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el correspondiente protocolo de accidente escolar, en caso de ser procedente, para dar el debido resguardo de la vida e integridad física de los afectados, tales como la prestación de</p>	<p>Encargado de Convivencia Escolar o quien haya determinado el equipo directivo del EE.</p>	<p>Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.</p>	<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.). • Para efectos de este protocolo, y solo a modo de ejemplo, se entenderá que la persona encargada de canalizar y tomar registro de los hechos constatados es el Encargado/a de Convivencia Escolar. No obstante, el E.E puede designar a quien estime más conveniente de acuerdo con su realidad y contexto. • Se debe entender que son situaciones graves, aquellos casos que requieren de una atención y actuar urgente, ya que existe un riesgo para la vida y/o integridad física o psíquica de los/las afectados/as. Éstas no deben ser confundidas 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. • Estudiante afectado por el acoso o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que el E.E implemente acciones que motiven a denunciar estas situaciones, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan. • El E.E debe garantizar una escucha activa del relato. Así 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.

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
	<p>primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano al EE.</p> <p>Efectuado lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Encargado de Convivencia Escolar a fin de que este registre formalmente los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y siga el curso del protocolo de actuación.</p> <p>b) Obligación de Denunciar: Se deberá denunciar a Carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afectaren a los/as estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.</p> <p>c) Derivación a otras entidades: Tratándose de estudiantes, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes.</p> <p>Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se forme y comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados (dejando establecido en el protocolo el medio de comunicación)</p>			<p>En caso de denuncias y/o derivaciones: 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. ○ 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. • En virtud de la Ley de responsabilidad de los adolescentes (RPA) por infracción a la Ley Penal (N° 20.084), los adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto, son imputables. • Se sugiere que cuando exista la obligación de denunciar, la denuncia sea presentada en forma presencial o virtual (por quien presenció los hechos o fue el primero en ser informado sobre éstos) en la comisaría más cercana o por comunicación escrita dirigida a las entidades competentes, resguardando conservar el comprobante de la gestión realizada. • Las medidas que se adopten deben resguardar la privacidad de los involucrados, especialmente, de él/la afectado/a. • En los informes de derivación de casos (a tribunales, policías, etc.) debe constar el nombre del director del E.E. <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.

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
				<ul style="list-style-type: none"> Los Tribunales de Familia son los órganos jurisdiccionales competentes para adoptar medidas de resguardo urgentes conforme lo dispone el artículo 68 de la Ley de Tribunales de Familia: “En los casos en que la ley exige o autoriza la intervención judicial para adoptar las medidas de protección jurisdiccionales establecidas en la ley, tendientes a la protección de los derechos de los niños, niñas o adolescentes cuando éstos se encontraren amenazados o vulnerados, se aplicará el procedimiento contenido en el presente Párrafo”. Surge la obligación de denunciar al Tribunal de Familia competente para que adopte las medidas correspondientes (sin perjuicio de derivar a otras entidades que sea necesario), en virtud del Art. 84 de la Ley que crea los Tribunales de Familia que establece que las personas señaladas en el Art. 175 CPP estarán obligadas a denunciar los hechos que pudieren constituir violencia intrafamiliar de que tomen conocimiento debido a sus cargos, lo que deberán efectuar en conformidad a dicha norma. El Art. 8, N° 16, de la Ley VIF indica que los Tribunales de Familia tendrán competencia para conocer y resolver los actos de violencia intrafamiliar.
<p>1.2 Registro de la Denuncia</p>	<p>Una vez que el Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado por el E.E, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia escolar, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones:</p> <p>a) Tomar registro escrito de la denuncia en un documento dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.</p> <p>b) Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes previamente establecidas en el Reglamento Interno y conocidas por la comunidad escolar.</p>	<p>Encargado de Convivencia Escolar o quién haya determinado el equipo directivo del EE.</p>	<p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Todo establecimiento debe contar con un Encargado de Convivencia Escolar, según lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley General de Educación. Se sugiere que el E.E designe por escrito a uno/a o más funcionarios/as como los responsables/encargados de tomar registro de las denuncias, por ejemplo, Encargado de Convivencia Escolar, Inspector General, coordinadores, entre otros. Lo importante es que exista claridad de la persona responsable para que las canalice y les de curso en forma expedita. Se sugiere que la persona responsable/encargada, tenga formación y experiencia en convivencia escolar, así como también manejo en resolución de conflictos, liderazgo escolar y capacidad de gestión¹⁷. Se recomienda que los E.E utilicen actas o formularios de registro tipo, en formato impreso o digital, que permitan dejar constancia de las denuncias

¹⁷ Se sugiere revisar <https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2017/04/convivencia-escolar.pdf>

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
	<p>c) Formar un expediente del caso con todos los antecedentes recibidos (incluyendo los referidos a las actuaciones del punto 1.1) y que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.</p> <p>d) Comunicar la denuncia a la Dirección del establecimiento (director o directora) y de existir algún/a estudiante involucrado/a, a su profesor/a jefe.</p> <p>Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones.</p>			<p>recibidas, y en que se detalle 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 sugiere además la entrega de una copia al denunciante, en caso de existir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se recomienda, además, que en los Protocolos se incorpore 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 colaborativa¹⁸. 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. Se sugiere además que el expediente sea 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. Se sugiere que sea la Dirección del establecimiento la que informe de la denuncia a los otros funcionarios del establecimiento que estime necesario, atendidas las funciones que desempeñan.

¹⁸ Política Nacional de Convivencia Escolar, Mineduc, año 2019, página 14. Se sugiere revisar texto íntegro.

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
				<ul style="list-style-type: none"> 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. Se podrá, y en casos graves, se sugiere determinar 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>1.3 Evaluación / Adopción de medidas urgentes</p>	<p>Una vez que la Dirección toma conocimiento de los antecedentes de la denuncia, el equipo directivo del establecimiento deberá determinar la Evaluación/Adopción de medidas urgentes respecto de los/las estudiantes involucrados/as:</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 EE. Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el EE 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 apoderados/as, podrían considerarse precedentes medidas como el cambio de apoderado/a u otras previamente reguladas en el Reglamento Interno. 	<p>Encargado de Convivencia Escolar, o quién haya determinado el equipo directivo del E.E.</p>	<p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que los hechos denunciados involucren a adultos, el EE debe adoptar las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de resguardar a él/la estudiante. Los/as estudiantes involucrados/as pueden intervenir en calidad de 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.

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
	<p>b) Suspensión de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceden solo cuando se decreta una medida cautelar de prisión preventiva, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo¹⁹. 			
<p>1.4 Solicitud de investigación</p>	<p>Luego de adoptadas las medidas urgentes, la Dirección del E.E deberá:</p> <p>a) Solicitar por escrito, una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia. Para ello, designará al Encargado de Convivencia Escolar o a otro funcionario/a.</p> <p>b) Comunicar inmediatamente la situación a los padres, madres y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados/as, (dejando establecido en el protocolo el medio de comunicación).</p>	<p>Director(a) del EE</p>	<p>1 día hábil desde que la Dirección toma conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de formalizar el inicio de la investigación, se sugiere que el Protocolo considere 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, se sugiere evaluar y distinguir si se trata de aquellas situaciones que puedan implicar una grave afectación a la convivencia escolar, o de aquellas diferencias que son propias de la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. • Se sugiere siempre mantener informados/alertar a la Dirección del EE sobre lo ocurrido, así como también, informar a los padres, madres y apoderados/as mediante canales formales y de fácil acceso. • De acuerdo con la realidad de la comunidad educativa de que se trate, el EE 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 gestión²⁰. • En todos los casos se sugiere adoptar las medidas necesarias para asegurar la imparcialidad de la investigación, especialmente que no existan situaciones que afecten la objetividad del encargado de investigar, por ejemplo, amistad o enemistad manifiesta. • Se recomienda establecer siempre la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos.

¹⁹ Ordinario N° 471, de 27 de enero de 2017, de la Dirección del Trabajo.

²⁰ Se sugiere revisar <https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2017/04/convivencia-escolar.pdf>

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
2. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES DE LOS HECHOS				
2.1 Investigación	<p>Una vez notificada la designación a la persona encargada, se inicia el plazo para recopilar antecedentes, pudiendo el Protocolo prever la adopción de las siguientes medidas:</p> <p>a) Medidas Ordinarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones. • Si se trata de estudiantes, citar a los/as apoderados/as de los/as involucrados/as. • Evaluar si alguno/a de los/as estudiantes involucrados/as requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado. <p>b) Medidas 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 constancia de ello en el expediente. • Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos. • Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo o comité de buena convivencia u otro. • Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación. <p>Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se haya formado.</p>	Encargado de la investigación	5 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado.	<ul style="list-style-type: none"> • Resulta de gran importancia que, una vez activado el protocolo en cuestión, se deje constancia por escrito, de todas las actuaciones en el expediente (“medios verificadores de las actuaciones”). • Se sugiere que todas las citaciones y comunicaciones que se lleven a cabo sean 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. • Se recomienda considerar en el Protocolo 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. • Se sugiere considerar que las diligencias que se practiquen deben procurar evitar interrupciones que puedan resultar perjudiciales en las actividades pedagógicas que estén realizando los/as interesados/as y que se fijen horarios razonables y prudentes para que estas se lleven a cabo, pudiendo incluso optar por medios tecnológicos para practicarlas. • Se recomienda establecer siempre la posibilidad de una prórroga al plazo que el establecimiento determine, según corresponda, definiendo días exactos.
3. CIERRE DE LA INVESTIGACIÓN				

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
<p>3.1 Informe de cierre</p>	<p>Transcurrido el plazo de investigación, el encargado debiera:</p> <p>a) Analizar los antecedentes recopilados durante el proceso de investigación y emitir un informe de cierre que contenga los antecedentes recabados para la toma de decisión objetiva.</p> <p>b) Este informe debiera contener al menos:</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. • Además, debiese sugerir el curso de acción (el/la investigador/a es quien está en mejor pie para realizar tal sugerencia), asegurando que estén previamente establecidas 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>c) El informe debe ser enviado a la Dirección del EE, quienes evaluarán 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 del EE.</p>	<p>Encargado de investigación</p>	<p>02 días hábiles desde que finaliza el plazo para investigar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Independiente del resultado del informe, se recomienda que este siempre incorpore sugerencias de acciones por parte del establecimiento, tendientes a reparar el eventual daño causado y a promover la buena convivencia escolar. • En aquellos casos que ameritan ser revisados con posterioridad en su evolución, se recomienda fijar un plazo para el seguimiento 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.

ACCIONES	CONTENIDO PROPUESTO PARA LAS ACCIONES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DE RESPONSABLE	PROPUESTA DE TIEMPO MÁXIMO	ORIENTACIÓN
4. DECISIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO				
4.1 Decisión	<p>De acuerdo con el informe de cierre, el equipo directivo decidirá sobre las siguientes temáticas:</p> <p>a) Respecto a la medida, es necesario evaluar si con medidas pedagógicas y formativas que se encuentran reguladas en el Reglamento Interno del EE, se puede solucionar el problema de convivencia escolar.</p> <p>b) Citar a él/la integrante de la comunidad educativa involucrado/a, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas u otros remedios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que permitan a los involucrados a responder de manera adecuada en situaciones futuras. Cuando se trate de estudiantes, citar a los/as apoderados/as respectivos.</p> <p>c) En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar el procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable.</p>	Director (a) del EE	02 días hábiles desde que se recibe el informe.	<ul style="list-style-type: none"> • Los establecimientos, deben priorizar siempre que sea posible las medidas de carácter pedagógico y formativo, la incorporación de medidas de apoyo psicosocial, entre otras, que favorezcan la toma de conciencia y responsabilidad por las consecuencias de los actos vulneratorios, la necesidad de reparar del daño causado y el desarrollo de nuevas conductas conforme a los valores y normas de la comunidad educativa²¹. • Excede el alcance de este documento, pero cabe relevar que el procedimiento disciplinario que eventualmente se aplique siempre debe considerar el resguardo del debido proceso desde la interposición de la denuncia hasta la aplicación de la eventual medida disciplinaria, en base a lo establecido en el RI. 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 debe encontrarse regulado en el Reglamento Interno del EE, 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 RI 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.

²¹ Si se quiere que los estudiantes aprendan a resolver los conflictos de forma dialogada y pacífica, y de este modo prevenir la violencia, se necesita generar contextos de aprendizaje en el aula donde se aborden los conflictos en forma constructiva y no autoritaria; donde no se exacerbén los errores, sino que se les valore como fuentes de aprendizaje; donde se favorezca y no se obstaculice la creatividad; y donde se facilite el aprendizaje cooperativo y solidario. *Política Nacional de Convivencia Escolar*, Anexo 5.8, página 7. Se sugiere revisar texto íntegro.