

PROTOCOLO 6

**“PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O
VIOLENCIA ENTRE INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA”**



I. INTRODUCCIÓN

La Escuela de Concentración Los Loros reconoce que una convivencia educativa basada en el respeto, el buen trato, la inclusión y la participación constituye un elemento esencial para el desarrollo integral de los estudiantes y el adecuado funcionamiento de la comunidad educativa.

Toda persona que integra la comunidad educativa tiene derecho a desenvolverse en un ambiente seguro, protector y libre de cualquier forma de maltrato, acoso escolar o violencia. Asimismo, todos los integrantes tienen la responsabilidad de contribuir activamente a la prevención de estas conductas y a la promoción de relaciones respetuosas y colaborativas.

Las actuaciones contempladas en este protocolo tendrán un enfoque preventivo, formativo, protector y restaurativo, procurando resguardar la integridad física y psicológica de las personas involucradas y fortalecer una convivencia basada en el respeto mutuo y el diálogo.

II. OBJETIVO

Objetivo General

Establecer el procedimiento institucional para prevenir, detectar, investigar, intervenir y realizar seguimiento a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre integrantes de la comunidad educativa, promoviendo acciones oportunas de protección, apoyo y reparación, en concordancia con el Reglamento Interno de Convivencia Educativa y la normativa vigente.

Objetivos Específicos

Promover una cultura de buen trato, respeto mutuo y resolución pacífica de los conflictos.

Establecer un procedimiento claro para la recepción, análisis e investigación de denuncias relacionadas con situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia.

Adoptar oportunamente medidas de resguardo destinadas a proteger a las personas involucradas.

Garantizar el debido proceso durante el desarrollo del procedimiento.

Aplicar medidas formativas, pedagógicas, reparatorias y disciplinarias conforme al Reglamento Interno de Convivencia Educativa.

Favorecer el trabajo colaborativo con las familias y, cuando corresponda, con las instituciones de la red de apoyo.

Realizar seguimiento de las medidas implementadas para prevenir la reiteración de los hechos y fortalecer la convivencia educativa.

III. MARCO NORMATIVO

El presente protocolo se fundamenta en la normativa vigente aplicable a los establecimientos educacionales, especialmente en:

- Constitución Política de la República de Chile.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N.º 20.370, General de Educación.
- Ley N.º 20.536, sobre Violencia Escolar.
- Ley N.º 20.845, de Inclusión Escolar.
- Ley N.º 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Ley N.º 21.809, sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas.
- Ley N.º 21.643 (Ley Karin), cuando corresponda respecto de las relaciones laborales entre funcionarios.
- Decreto con Fuerza de Ley N.º 2 de 2009, del Ministerio de Educación.
- Circular N.º 482 de la Superintendencia de Educación y demás instrucciones vigentes sobre convivencia educativa.
- Reglamento Interno de Convivencia Educativa de la Escuela de Concentración Los Loros.

IV. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La aplicación del presente protocolo se regirá por los siguientes principios:

- Buen trato.
- Interés superior del estudiante.
- Debido proceso.
- Protección y resguardo.
- Confidencialidad.
- Enfoque formativo y restaurativo.
- Corresponsabilidad.

V. DEFINICIONES

Convivencia Educativa: Proceso de interacción entre los integrantes de la comunidad educativa, basado en el respeto mutuo, el buen trato, la inclusión, la participación y la resolución pacífica de los conflictos, favoreciendo un ambiente seguro para el aprendizaje y el desarrollo integral de todas las personas.

Maltrato: Toda acción u omisión que provoque daño físico, psicológico, emocional o social a un integrante de la comunidad educativa, afectando su dignidad, integridad o bienestar.

Violencia: Toda conducta, acción u omisión ejercida mediante el uso de la fuerza, intimidación, abuso de poder o cualquier otra forma de agresión que cause daño físico, psicológico, emocional, sexual o patrimonial a otra persona.

Acoso Escolar (Bullying): Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada por uno o más estudiantes en contra de otro estudiante, dentro o fuera del establecimiento, cuando exista una relación de desequilibrio de poder que provoque temor, humillación, aislamiento o afecte su bienestar físico o psicológico. Para que exista acoso escolar deberán concurrir, al menos, las siguientes características:

- Conductas reiteradas en el tiempo.
- Desequilibrio de poder entre las personas involucradas.
- Intencionalidad de causar daño.
- Afectación del bienestar físico, psicológico, emocional o social de la víctima.

Ciberacoso (Cyberbullying): Forma de acoso escolar ejercida mediante el uso de medios tecnológicos o plataformas digitales, tales como redes sociales, aplicaciones de mensajería, videojuegos en línea, correos electrónicos u otros medios electrónicos, con el propósito de hostigar, amenazar, humillar o afectar a otra persona.

Conflicto: Situación de desacuerdo o diferencia de intereses entre dos o más integrantes de la comunidad educativa que, por sí sola, no constituye una situación de violencia y puede resolverse mediante el diálogo, la mediación u otras estrategias de gestión colaborativa de conflictos.

VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será aplicable a toda situación de maltrato, acoso escolar o violencia que involucre a integrantes de la comunidad educativa cuando los hechos ocurran:

- Dentro del establecimiento educacional.
- Durante actividades curriculares o extracurriculares organizadas por el establecimiento.
- En actos oficiales, ceremonias, salidas pedagógicas, actividades deportivas o representaciones institucionales.
- En el transporte escolar, cuando los hechos afecten la convivencia educativa.
- A través de medios digitales o redes sociales, cuando las conductas tengan impacto en la convivencia educativa o afecten los derechos de algún integrante de la comunidad educativa.

VII. SITUACIONES REGULADAS POR EL PRESENTE PROTOCOLO

El presente protocolo será aplicable, entre otras, a las siguientes situaciones:

- Maltrato entre estudiantes.
- Acoso escolar (bullying).
- Ciberacoso (cyberbullying).
- Maltrato de un adulto hacia un estudiante.
- Maltrato de un estudiante hacia un adulto.
- Maltrato entre funcionarios del establecimiento, sin perjuicio de la aplicación de la Ley N.º 21.643 cuando corresponda.

- Maltrato entre padres, madres y/o apoderados cuando afecte la convivencia educativa o el funcionamiento del establecimiento.
- Otras situaciones de violencia que involucren a integrantes de la comunidad educativa y que no cuenten con un protocolo específico.

Cuando los hechos constituyan una posible vulneración de derechos, un hecho de connotación sexual, una situación de ideación suicida u otra materia regulada por un protocolo específico del establecimiento, se activará además el procedimiento correspondiente, sin perjuicio de las acciones contempladas en el presente protocolo.

VIII. CRITERIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Toda actuación desarrollada en el marco del presente protocolo deberá observar los siguientes criterios:

Protección inmediata: adoptar oportunamente las medidas necesarias para resguardar la integridad física y psicológica de las personas involucradas.

Imparcialidad: realizar el procedimiento de manera objetiva, considerando los antecedentes aportados por todas las personas involucradas.

Confidencialidad: resguardar la privacidad de la información y evitar la difusión innecesaria de antecedentes.

Proporcionalidad: aplicar medidas acordes con la gravedad de los hechos, la edad de los involucrados y las circunstancias del caso.

No revictimización: evitar actuaciones que expongan innecesariamente a la persona afectada o generen un nuevo daño durante el procedimiento.

Debido proceso: garantizar el derecho de las personas involucradas a ser informadas, escuchadas y a presentar antecedentes durante la investigación.

Enfoque formativo: privilegiar medidas pedagógicas, formativas y reparatorias, sin perjuicio de la aplicación de las medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa.

Denuncia obligatoria: cuando existan antecedentes que permitan presumir la comisión de un delito, el establecimiento dará cumplimiento al deber legal de denunciar ante la autoridad competente, conforme a la normativa vigente.

IX. PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN

Toda situación de maltrato, acoso escolar o violencia entre integrantes de la comunidad educativa será abordada mediante un procedimiento objetivo, oportuno, confidencial y respetuoso del debido proceso, procurando resguardar la integridad física y psicológica de las personas involucradas y adoptar las medidas formativas, reparatorias, disciplinarias y de protección que correspondan.

Cuando los hechos puedan constituir una vulneración de derechos o un hecho constitutivo de delito, el establecimiento activará además los protocolos específicos y realizará las denuncias o derivaciones que correspondan conforme a la normativa vigente.

Procedimiento General

N.º	Etapas	Descripción	Responsable(s)	Plazo	Producto / Registro
1	Recepción de la denuncia	Cualquier integrante de la comunidad educativa podrá informar verbalmente o por escrito una situación de maltrato, acoso escolar o violencia. (Resguardando la identidad de los denunciantes)	Cualquier funcionario del establecimiento.	Inmediato.	Registro de denuncia o acta de entrevista.
2	Activación del protocolo	Recepcionada la denuncia, se informará inmediatamente a la Dirección o al Equipo de Convivencia Educativa para activar el presente protocolo. Se analizarán los antecedentes disponibles para determinar la naturaleza de los hechos, el nivel de riesgo y la necesidad de adoptar medidas de resguardo o activar otros protocolos.	Funcionario que recibe la denuncia.	Inmediato.	Registro de activación del protocolo.
3	Evaluación preliminar	Se analizarán los antecedentes disponibles para determinar la naturaleza de los hechos, el nivel de riesgo y la necesidad de adoptar medidas de resguardo o activar otros protocolos.	Dirección y Equipo de Convivencia Educativa.	Dentro de las 24 horas hábiles siguientes.	Acta de evaluación preliminar.
4	Comunicación con apoderados (si aplica)	Se procederá de forma inmediata a la comunicación con el apoderado	Dirección y Equipo de Convivencia Educativa.	Inmediata.	Registro de acta o entrevista
5	Medidas de resguardo	Se implementarán las medidas necesarias para proteger a las personas involucradas mientras se desarrolla el procedimiento.	Dirección y Equipo de Convivencia Educativa.	Inmediato, cuando corresponda.	Registro de medidas de resguardo.

N.º	Etapas	Descripción	Responsable(s)	Plazo	Producto / Registro
6	Investigación	Se recopilarán antecedentes mediante entrevistas individuales, revisión de documentos, evidencias, registros institucionales u otros medios pertinentes.	Funcionario designado por SLEP mediante sumario administrativo	Hasta 5 días hábiles, prorrogables por otros 5 mediante resolución fundada.	Registros de entrevistas y antecedentes recopilados.
7	Informe de investigación	El funcionario responsable elaborará un informe con los hechos establecidos, análisis de antecedentes y propuesta de medidas. La Dirección analizará el informe y determinará las medidas formativas, reparatorias, disciplinarias o de protección que correspondan.	Funcionario investigador.	Dentro de los 3 días hábiles siguientes al término de la investigación.	Informe de investigación.
8	Resolución	Se comunicará la resolución a las personas involucradas y, cuando corresponda, a los padres, madres o apoderados.	Dirección.	Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción del informe.	Resolución fundada.
9	Notificación	Se verificará el cumplimiento de las medidas adoptadas y la evolución de la situación hasta el cierre del caso.	Dirección o Equipo de Convivencia Educativa.	Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la resolución.	Registro de notificación.
10	Seguimiento		Equipo de Convivencia Educativa.	Según la naturaleza del caso.	Registro de seguimiento e informe de cierre.

X. MEDIDAS DE RESGUARDO

Desde el momento en que el establecimiento tome conocimiento de una posible situación de maltrato, acoso escolar o violencia, podrá adoptar las medidas necesarias para resguardar la seguridad y bienestar de las personas involucradas, considerando las características y gravedad de los hechos. Entre las medidas de resguardo podrán implementarse, según corresponda:

- Contención emocional y acompañamiento por parte del Equipo de Convivencia Educativa.
- Separación preventiva de las personas involucradas durante la jornada escolar, cuando resulte necesario.
- Supervisión reforzada en recreos, ingresos, salidas u otros espacios comunes.
- Designación de un adulto responsable para acompañar al estudiante afectado.
- Reorganización temporal de actividades o espacios para evitar nuevos incidentes.
- Derivación a atención de salud cuando existan lesiones o afectación física o psicológica.
- Activación de otros protocolos institucionales cuando la naturaleza de los hechos así lo requiera.

Las medidas de resguardo tendrán un carácter preventivo y protector, por lo que no constituirán una sanción anticipada.

XI. DENUNCIA Y DERIVACIÓN

Cuando durante la evaluación preliminar o la investigación existan antecedentes que permitan presumir la comisión de un hecho constitutivo de delito, la Dirección del establecimiento dará cumplimiento al deber legal de denunciar ante la autoridad competente dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente.

Asimismo, cuando los hechos puedan constituir una vulneración de derechos o requieran la intervención de organismos especializados, el establecimiento realizará las derivaciones correspondientes y activará los protocolos específicos que procedan, manteniendo la coordinación con la red de apoyo y protección.

XII. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Las siguientes situaciones serán abordadas conforme al procedimiento general establecido en el presente protocolo, considerando además las actuaciones específicas que se indican para cada caso.

Artículo 1: MALTRATO ENTRE ESTUDIANTES

Corresponde a toda conducta de violencia física, psicológica, verbal, social o digital ejercida entre estudiantes que afecte la integridad o bienestar de alguno de ellos.

Acciones específicas

Etapas	Actuación	Responsable	Registro
Medidas inmediatas	Proteger al estudiante afectado y separar a los involucrados cuando sea necesario.	Inspectoría General / Equipo de Convivencia Educativa	Registro de medidas de resguardo.
Comunicación	Informar a los padres, madres o apoderados de los estudiantes involucrados.	Dirección o Equipo de Convivencia Educativa	Registro de entrevista o comunicación.
Investigación	Aplicar el procedimiento	Funcionario	Informe de

Etapas	Actuación	Responsable	Registro
	general establecido en este protocolo.	investigador.	investigación.
Medidas	Implementar medidas formativas, reparatorias y disciplinarias conforme al RICE.	Dirección.	Resolución.
Seguimiento	Evaluar el cumplimiento de las medidas y prevenir nuevos episodios.	Equipo de Convivencia Educativa.	Informe de seguimiento.

Artículo 2: ACOSO ESCOLAR (BULLYING) Y CIBERACOSO

Cuando existan antecedentes que permitan presumir la existencia de acoso escolar o ciberacoso, además del procedimiento general deberán considerarse las siguientes actuaciones:

Etapas	Actuación	Responsable	Registro
Evaluación	Verificar la existencia de reiteración, desequilibrio de poder y afectación de la víctima.	Equipo de Convivencia Educativa.	Registro de evaluación.
Protección	Implementar medidas reforzadas de protección y apoyo para la víctima.	Dirección / Equipo de Convivencia Educativa.	Registro de medidas.
Intervención	Trabajar con los estudiantes involucrados y, cuando corresponda, con el curso.	Equipo de Convivencia Educativa.	Plan de intervención.
Medidas	Aplicar medidas formativas, reparatorias y disciplinarias conforme al RICE.	Dirección.	Resolución.
Seguimiento	Monitorear el cese de las conductas de hostigamiento.	Equipo de Convivencia Educativa.	Informe de seguimiento.

Artículo 3: MALTRATO DE UN ADULTO HACIA UN ESTUDIANTE

Cuando la persona denunciada sea un funcionario, padre, madre, apoderado u otro adulto perteneciente a la comunidad educativa, el establecimiento deberá priorizar la protección del estudiante.

Etapas	Actuación	Responsable	Registro
Protección inmediata	Adoptar medidas de resguardo para proteger al estudiante.	Dirección.	Registro de medidas.
Comunicación	Informar al padre, madre o apoderado, cuando ello no represente un riesgo para el estudiante.	Dirección.	Registro de entrevista.
Procedimiento	Aplicar el procedimiento general de Funcionario		Informe de

Etapas	Actuación	Responsable	Registro
	este protocolo.	investigador.	investigación.
Derivación	Activar el Protocolo de Vulneración de Derechos o efectuar denuncia cuando corresponda.	Dirección.	Copia de denuncia o derivación.
Seguimiento	Mantener acompañamiento y monitoreo del estudiante.	Equipo Convivencia Educativa.	de Registro de seguimiento.

Artículo 4: MALTRATO DE UN ESTUDIANTE HACIA UN ADULTO

Cuando un estudiante incurra en conductas de violencia hacia un funcionario, padre, madre, apoderado u otro integrante adulto de la comunidad educativa, el establecimiento aplicará el procedimiento general establecido en este protocolo.

Etapas	Actuación	Responsable	Registro
Resguardo	Adoptar medidas para proteger a las personas involucradas y restablecer el orden.	Inspectoría General.	Registro de actuación.
Investigación	Aplicar el procedimiento general.	Funcionario investigador.	Informe de investigación.
Medidas	Evaluar medidas pedagógicas, formativas, reparatorias y disciplinarias conforme al RICE.	Dirección.	Resolución.
Seguimiento	Evaluar el cumplimiento de las medidas adoptadas.	Equipo Convivencia Educativa.	de Informe de seguimiento.

Artículo 5: MALTRATO ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Las situaciones de violencia entre funcionarios, entre apoderados o entre otros adultos que afecten el funcionamiento del establecimiento serán abordadas conforme al presente protocolo, sin perjuicio de la aplicación de otras normas legales que correspondan.

Etapas	Actuación	Responsable	Registro
Evaluación	Analizar los antecedentes y determinar el procedimiento aplicable.	Dirección.	Acta de evaluación.
Protección	Adoptar medidas que permitan resguardar el normal funcionamiento del establecimiento.	Dirección.	Registro de medidas.
Investigación	Aplicar el procedimiento general establecido en este protocolo.	Funcionario investigador.	Informe de investigación.
Medidas	Implementar las medidas que	Dirección.	Resolución.

Etapas	Actuación	Responsable	Registro
	correspondan conforme al RICE y a la normativa vigente.		
Seguimiento	Verificar el cumplimiento de las medidas adoptadas.	Dirección y Equipo de Convivencia Educativa.	Informe de seguimiento.

XIII. MEDIDAS FORMATIVAS, REPARATORIAS Y DISCIPLINARIAS

Las medidas que se adopten deberán ajustarse a los principios de proporcionalidad, interés superior del estudiante, debido proceso y enfoque formativo establecidos en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa.

Según la naturaleza y gravedad de los hechos, el establecimiento podrá aplicar:

- Medidas pedagógicas.
- Medidas formativas.
- Medidas reparatorias.
- Medidas de protección.
- Medidas disciplinarias contempladas en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa.
- Derivaciones a programas de apoyo o instituciones externas cuando corresponda.

Las medidas serán determinadas por la Dirección, considerando los antecedentes de la investigación y las circunstancias particulares de cada caso.

XIV. REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD

Toda actuación desarrollada en el marco del presente protocolo deberá quedar debidamente registrada en los documentos institucionales correspondientes, resguardando la objetividad, oportunidad y confidencialidad de la información. El Equipo de Convivencia Educativa realizará el seguimiento de las medidas adoptadas con el propósito de:

- Verificar el cumplimiento de las medidas formativas, reparatorias y disciplinarias aplicadas.
- Evaluar la efectividad de las acciones implementadas.
- Favorecer la reparación de las relaciones entre las personas involucradas, cuando ello sea procedente.
- Prevenir la reiteración de situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia.
- Determinar el cierre del procedimiento cuando se hayan cumplido los objetivos de la intervención.

Toda la información obtenida durante la aplicación del presente protocolo será tratada con estricta reserva y únicamente podrá ser conocida por quienes deban intervenir en el procedimiento en razón de sus funciones.

Los antecedentes solo podrán ser compartidos con las autoridades competentes cuando exista obligación legal o cuando ello sea necesario para la protección de los derechos de las personas involucradas.

XV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Artículo 6: Corresponde a la Dirección del establecimiento.

- Velar por la correcta aplicación del presente protocolo.
- Adoptar las medidas de resguardo que correspondan.
- Designar al funcionario responsable de la investigación, cuando proceda.
- Resolver fundadamente las medidas que correspondan.
- Realizar las denuncias ante la autoridad competente cuando exista obligación legal.
- Supervisar el seguimiento y cierre de los casos.

Artículo 7: Corresponde a Inspectoría General

- Recibir denuncias cuando corresponda.
- Informar oportunamente a la Dirección y al Equipo de Convivencia Educativa.
- Colaborar en la implementación de las medidas de resguardo.
- Mantener los registros administrativos asociados al procedimiento.

Artículo 8: Corresponde al Equipo de Convivencia Educativa.

- Coordinar la aplicación del presente protocolo.
- Brindar apoyo y acompañamiento a las personas involucradas.
- Participar en la evaluación preliminar de los antecedentes.
- Coordinar las acciones de seguimiento.
- Gestionar la articulación con las redes de apoyo cuando corresponda.
- Mantener actualizados los registros institucionales.
- Docentes, asistentes de la educación y otros funcionarios
- Corresponde a los funcionarios del establecimiento:
- Informar oportunamente cualquier situación de maltrato, acoso escolar o violencia de la cual tomen conocimiento.
- Colaborar con el desarrollo del procedimiento cuando sean requeridos.
- Resguardar la confidencialidad de los antecedentes.
- Implementar las medidas pedagógicas o de apoyo que les correspondan.

Artículo 9: Será responsabilidad de los padres, madres y apoderados.

- Informar oportunamente al establecimiento situaciones que puedan afectar la convivencia educativa.
- Participar en las entrevistas y reuniones convocadas.
- Colaborar en el cumplimiento de las medidas acordadas.
- Favorecer el diálogo y el respeto entre los integrantes de la comunidad educativa.
- Estudiantes

- Los estudiantes deberán:
- Mantener relaciones basadas en el respeto y el buen trato.
- Informar oportunamente situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia que conozcan.
- Colaborar con el desarrollo del procedimiento cuando sean entrevistados.
- Cumplir las medidas formativas, reparatorias o pedagógicas que les sean aplicadas.

XVI. VIGENCIA DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo de Actuación frente a Situaciones de Maltrato, Acoso Escolar o Violencia entre Integrantes de la Comunidad Educativa entrará en vigencia una vez aprobado por el Consejo Escolar e incorporado al Reglamento Interno de Convivencia Educativa de la Escuela de Concentración Los Loros.

Será difundido al inicio de cada año escolar a estudiantes, funcionarios, padres, madres y apoderados, y permanecerá disponible para su consulta en los medios oficiales del establecimiento.

Asimismo, será revisado periódicamente cuando se produzcan modificaciones a la normativa vigente o cuando las necesidades institucionales hagan necesaria su actualización.

XVII. GLOSARIO

Convivencia Educativa: Proceso de interacción entre los integrantes de la comunidad educativa basado en el respeto, el buen trato, la inclusión y la participación.

Maltrato: Acción u omisión que provoca daño físico, psicológico, emocional o social a otra persona.

Acoso Escolar (Bullying): Conducta reiterada de agresión u hostigamiento entre estudiantes, caracterizada por un desequilibrio de poder y una intención de causar daño.

Ciberacoso (Ciberbullying): Forma de acoso escolar realizada mediante medios tecnológicos o plataformas digitales.

Medidas de resguardo: Acciones preventivas destinadas a proteger la integridad física y psicológica de las personas involucradas mientras se desarrolla el procedimiento.

Medidas reparatorias: Acciones orientadas a reparar el daño ocasionado y restablecer las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa, cuando ello sea procedente.

Debido proceso: Garantía que asegura un procedimiento objetivo, imparcial y respetuoso de los derechos de todas las personas involucradas.