



LYCÉE CHARLES DE GAULLE  
CONCEPCIÓN - CHILI

**Protocolo de actuación  
para abordar casos de violencia escolar.  
2023- 2024**

## INDICE

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ABORDAR CASOS DE VIOLENCIA ESCOLAR. LYCÉE CHARLES DE GAULLE 2024

#### INTRODUCCIÓN

#### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Aplicación del presente protocolo a casos de violencia escolar.

ARTÍCULO 2.- Del debido proceso y de la sujeción a la normativa interna.

ARTÍCULO 3.- Deber de confidencialidad. Custodia del expediente.

ARTÍCULO 4.- Distintas formas de violencia escolar. Definiciones.

ARTÍCULO 5.- Conductos formales de reclamo o denuncia.

ARTÍCULO 6.- Obligación general de informar al establecimiento situaciones de violencia.

ARTÍCULO 7.- Hechos que revistan carácter de delitos. Obligación de denunciar a autoridades externas.

ARTÍCULO 8.- Hechos NO constitutivos de delitos. Investigación interna. Medidas pedagógicas, remediales y/0 disciplinarias.

ARTÍCULO 9.- Hechos de violencia física de carácter grave. Actuaciones inmediatas. Medidas de urgencia.

ARTÍCULO 10.- Comunicación de situaciones de violencia escolar.

#### TÍTULO II. DEL PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN.

ARTÍCULO 11.- Procedimiento.

ARTÍCULO 12.- Diligencias mínimas.

ARTÍCULO 13.- Informe al Departamento de Vida Escolar.

ARTÍCULO 14.- Análisis de los hechos por el Departamento de Vida Escolar.

ARTÍCULO 15.- Contenido del Informe concluyente.

ARTÍCULO 16.- Resolución final. Notificaciones.

ARTÍCULO 17.- Recursos. Apelación.

ARTÍCULO 18.- Duración de la investigación. Plazos.

ARTÍCULO 19.- De las sanciones y criterios para su aplicación

#### TÍTULO III. MEDIDAS POSTERIORES

ARTÍCULO 20.- Elaboración de un Plan Formativo individual o grupal,

ARTÍCULO 21. Medidas complementarias si los hechos revisten el carácter de delito.

ARTÍCULO 22. Medidas de protección. Tribunales de Familia.

#### TÍTULO IV. PROTOCOLOS COMPLEMENTARIOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN

*Capítulo 1° De cualquier persona en contra de menores de edad.*

ARTÍCULO 23.- Denuncia. Tribunales de Familia o Juzgado de Garantía. Investigación.

**Capítulo 2° De violencia entre pares. Acoso Escolar**

**ARTÍCULO 24.** Denuncia. Medidas complementarias.

**Capítulo 3° De adultos en contra de estudiantes.**

**ARTÍCULO 25.-** Denuncia. Acciones. Investigación.

**Capítulo 4° De estudiantes en contra del personal del establecimiento.**

**ARTÍCULO 26.-** Denuncia. Acciones. Investigación.

**Capítulo 5° De cualquier persona en contra de profesionales de la educación y/ o personal del establecimiento.**

**ARTÍCULO 27.-** Denuncia. Acciones.

**ARTÍCULO 29.-** De las medidas inmediatas.

**ARTÍCULO 30.-** Procedimiento.

**ARTÍCULO 31.-** Acciones civiles y penales.

**Capítulo 6° De padres, madres o apoderados en contra de cualquier miembro de la comunidad educativa.**

**ARTÍCULO 32.-** Denuncia. Investigación. Sanciones.

**Capítulo 7° Procedimiento de investigación por denuncia en contra de un profesional de la educación.**

**ARTÍCULO 33.-** De las quejas o denuncias contra un profesional de la educación.

**ARTÍCULO 34.-** De las notificaciones

**ARTÍCULO 35.-** De la duración de la investigación.

**ARTÍCULO 36.-** De la denuncia por abuso sexual

**ARTÍCULO 37.-** Del plazo para contestar

**ARTÍCULO 38.-** De la resolución del Director

**ARTÍCULO 39.-** Contenido de la resolución del Director.

**ARTÍCULO 40.-** De los hechos constitutivos de delito. Remisión del expediente.

**ARTÍCULO 41.-** Del recurso de reposición y plazo para interponerlo.

**TÍTULO V. MEDIDAS DE APOYO Y SEGUIMIENTO.**

**1.- INTERVENCION**

**2.- INTERVENCIONES Y RESPONSABILIDADES FRENTE A LA VÍCTIMA.**

**3. INTERVENCION FAMILIAR.**

**REGISTRO ESCRITO DE ACUERDOS SOBRE LAS MEDIDAS DECIDIDAS. PLAN DE ACTUACIÓN.**

**SEGUIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VIDA ESCOLAR.**

**4.- MEDIDAS Y ACCIONES DE APOYO A LOS ESTUDIANTES AFECTADOS Y APODERADOS RESPONSABLES**

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ABORDAR CASOS DE VIOLENCIA ESCOLAR. LYCÉE CHARLES DE GAULLE 2024

### INTRODUCCIÓN

Primeramente, resulta necesario tener presente que la doctrina y múltiples estudios realizados acerca del tema, han concluido que la violencia escolar es un término o concepto genérico que involucra una multiplicidad de manifestaciones y, a la vez, una multiplicidad de sujetos u objetos de violencia.

Sin embargo, la Ley N° 20.536, sobre Violencia Escolar la define **a partir de una de sus manifestaciones**: *“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”*, restringiéndola a las agresiones entre estudiantes.

Teniendo claro lo anterior, y considerando que los protocolos tienen por finalidad poner en conocimiento de toda la comunidad educativa la forma de abordar una denuncia o reclamo, de conformidad con la normativa educacional vigente y, asimismo, de la normativa interna del establecimiento, es que el presente protocolo se estructuró de forma tal que constituya una herramienta que facilite su operatividad para todos los estamentos de la comunidad educativa haciendo expedita su aplicación a todos quienes infrinjan las disposiciones del Manual de Convivencia como a quienes vean vulnerados sus derechos.

Por tal razón, el presente protocolo de violencia escolar fue estructurado contemplando:

- a) **UN PROCEDIMIENTO GENERAL** que incorpora la forma en que se tramitará toda denuncia o reclamo y, por ende, aplicable a todos los casos de violencia escolar que pudieren ocurrir en el establecimiento, pues se subordinan al Manual de Convivencia y disposiciones contenidas en el mismo, y
- b) **PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS ESPECÍFICOS**, que incorporan medidas orientadas a la adopción de medidas específicas aplicables al caso particular, según sea la naturaleza de los hechos o de las personas que intervienen en ellos.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe reiterar que el procedimiento general, precisamente por su generalidad, es aplicable a todas las situaciones y a todos los miembros de la comunidad escolar.

### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

#### **ARTÍCULO 1.- Aplicación del presente protocolo a casos de violencia escolar.**

El procedimiento establecido en el presente protocolo es aplicable **a todas las situaciones contrarias a la sana convivencia escolar (violencia escolar)** del establecimiento y, asimismo, a toda la comunidad educativa, sin perjuicio de las disposiciones particulares para casos específicos.

Siempre y en todo caso, el establecimiento ordenará una investigación interna que se tramitará de acuerdo al procedimiento contemplado en el presente Protocolo.

#### **Todos los plazos señalados en este instrumento son de días hábiles.**

Toda situación que no esté contemplada en este instrumento, referida tanto al alumnado como a los trabajadores del establecimiento, será analizada por el **Equipo Directivo**, el cual emitirá un informe al Director de Primaria o Secundaria, según corresponda, quien resolverá, en definitiva, sin ulterior recurso.

## **ARTÍCULO 2.- Del debido proceso y de la sujeción a la normativa interna.**

Toda persona del establecimiento que se encargue de tramitar una denuncia o hecho de violencia, deberá respetar el principio del debido proceso, subordinando su accionar al Manual de Convivencia, que forma parte del Reglamento Interno, y al presente Procedimiento o Protocolo de actuación.

## **ARTÍCULO 3.- Deber de confidencialidad. Custodia del expediente.**

Toda denuncia, reclamo o situación de violencia o maltrato que ocurra dentro del establecimiento, deberá ser investigada.

El expediente que se forme se guardará en custodia debiendo cautelar el encargado la debida confidencialidad de la investigación, asegurando a los involucrados privacidad y respeto por su dignidad.

El Encargado tendrá facultad para realizar las indagaciones pertinentes, estando los funcionarios del establecimiento obligados a prestar la colaboración que se les solicite.

## **ARTÍCULO 4º.- Distintas formas de violencia escolar. Definiciones.**

La violencia escolar puede adoptar distintas formas, siendo las más frecuentes aquellas de carácter físico, psicológico, social (aislamiento), y puede ser efectuada por cualquier medio, verbal, escrito, por medios tecnológicos o cibernéticos.

### **a) Maltrato escolar.**

Es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. (Mineduc) Puede manifestarse de distintas formas: verbal, psicológica, física, aislamiento social u otras.

### **b) Acoso escolar**

*“Se entenderá por acoso escolar 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”* (Ley General de Educación, art.16B)

Es un acto de agresión u hostigamiento, realizado por **estudiantes** que atenten **en contra de otro u otros estudiantes**, valiéndose de una situación de superioridad.

Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y pueden ocurrir tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.

Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, realizada por cualquier medio en contra de un estudiante y cometida por el Director(a) u otro profesional de la educación, como así también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

## **ARTÍCULO 5.- Conductos formales de reclamo o denuncia.**

El Liceo ha establecido conductos formales para recibir reclamos o denuncias de cualquier miembro de la comunidad educativa que estime ser o estar afectado por algún problema de convivencia escolar.

Para tal efecto, se deberá denunciar la situación al **Encargado de Convivencia Escolar** o, si ello no fuere posible, a cualquier autoridad del establecimiento, quien gestionará el reclamo o denuncia de conformidad con su normativa interna, a fin de que active el protocolo de actuación definido para este tipo de casos y adopte las medidas **tanto preventivas como correctivas**.

**ARTÍCULO 6.- Obligación general de informar al establecimiento situaciones de violencia.**

Todo integrante de la comunidad educativa que presencie o tenga conocimiento de una situación de maltrato físico o psicológico que afecte a un estudiante o a cualquier integrante de la comunidad educativa, está **obligado a informar** del hecho a la Encargada de convivencia escolar o, si ello no fuere posible, a cualquier autoridad del establecimiento.

Asimismo, es deber de los alumnos (as) **espectadores** del hecho de violencia, denunciar la situación a una autoridad o a un adulto del establecimiento.

La omisión o incumplimiento de esta norma será considerada **falta muy grave** y ameritará las sanciones que establece el Reglamento Interno y de Convivencia del establecimiento.

**ARTÍCULO 7.- Hechos que revistan carácter de delitos. Obligación de denunciar a autoridades externas.** El

Director, inspectores, profesores y asistentes de la educación y, en general, todos los integrantes de la comunidad educativa, están obligados a denunciar a las autoridades pertinentes, externas al establecimiento, cualquier hecho, acción u omisión que pudieren ser constitutivos de delitos que hubieren tenido lugar dentro o fuera del mismo, **si afectaren a los alumnos**, tales como lesiones, amenazas, robos, hurtos, abusos sexuales, maltrato infantil, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros.

La denuncia se efectuará **dentro de las 24 horas siguientes** al momento de recibir una denuncia o se tome conocimiento del hecho delictivo, si es posible, en forma telemática, o vía correo electrónico o presencial dejándose debida constancia en el Registro u Hoja de Vida Escolar del estudiante.

La denuncia realizada por alguno de los obligados, eximirá al resto.

Si el hecho pudiere constituir delito, la denuncia se efectuará ante cualquiera de los siguientes organismos:

- a) Policías: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones.
- b) Fiscalías del Ministerio Público.
- c) Tribunal de Familia (si hay dudas respecto de si constituye o no delito.).

El incumplimiento o cumplimiento extemporáneo de esta obligación será considerado **falta muy grave** y, en el caso de los trabajadores del establecimiento, ameritará las sanciones contempladas en el Reglamento Interno de Orden que procedan.

**ARTÍCULO 8.- Hechos NO constitutivos de delitos. Investigación interna. Medidas pedagógicas y remediales.**

Si los hechos **no** fueren constitutivos de delito, se instruirá igualmente una investigación interna para determinar la efectividad o no de su ocurrencia, y la eventual vulneración de normas del Reglamento Interno y de Convivencia.

Si resultare que son efectivos, el Departamento de Vida Escolar implementará las medidas pedagógicas, remediales y/o disciplinarias que correspondan para prevenir y corregir las infracciones o faltas al Reglamento Interno.

Si no fueren efectivos, se notificará igualmente a todas las partes involucradas el resultado de la investigación.

**ARTÍCULO 9.- Hechos de violencia física de carácter grave. Actuaciones inmediatas. Medidas de urgencia.**

Toda persona adulta y cualquier docente o autoridad que presencie, se encuentre en el lugar, tenga conocimiento o sea informado de un hecho de violencia o maltrato físico, **de carácter grave**, durante la jornada escolar, tiene el deber de intervenir inmediatamente para detener y/o separar a los participantes e informar verbalmente al Encargado de convivencia o a cualquier autoridad del establecimiento.

Posteriormente, se registrará el hecho por escrito.

El **Encargado de convivencia** comunicará de inmediato **al Equipo Directivo** para que evalúe el caso, determine su gravedad, y adopte de inmediato las **medidas urgentes e inmediatas** de protección y seguridad de la víctima y medidas cautelares para el agresor, que el caso requiera.

Las medidas de urgencia necesarias deben considerar los siguientes aspectos:

1. Garantizar la inmediata seguridad del alumno (a) o persona violentada.
2. Cautelar la protección de los afectados.
3. Preservar su intimidad y la de sus familias.
4. Adoptar medidas de apoyo y ayuda.
5. Si la agresión ocasionare lesiones graves, se trasladará al afectado a un servicio de urgencia.

El Encargado deberá informar de la situación, con indicación de las medidas que se estén adoptando, a las siguientes personas:

- a) a las respectivas familias de los implicados (agredido y agresor)
- b) al Consejo de Profesores
- c) a las instancias externas que correspondan (Carabineros, Investigaciones, Fiscalía, Tribunales de Familia).

**ARTÍCULO 10.- Comunicación de situaciones de violencia escolar.**

El afectado o cualquier persona que detecte una situación de violencia escolar, deberá comunicarlo, a alguna de las siguientes personas:

- ✓ Profesor (a) con quien pueda existir más confianza.
- ✓ Profesor Jefe.
- ✓ Vida Escolar (Inspectores, psicólogas, orientadoras, CPE)
- ✓ Equipo Directivo (Director de Primaria o Director de Secundaria, según corresponda, y Rector)

Se podrá en conocimiento, además, del **Encargado de Convivencia** del Colegio, por escrito o de forma verbal solicitando una entrevista, caso en el cual dispondrá de una pauta guía con los elementos a considerar.

El encargado de convivencia o la persona que recepcione la denuncia, comunicará el hecho al Director, dentro del plazo de 24 horas.

## TÍTULO II. DEL PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN.

### ARTÍCULO 11.- Procedimiento.

Toda denuncia o reclamo deberá ser debidamente fundado y firmado, sujetándose la tramitación al siguiente procedimiento:

#### **a) Ante quien se presenta:**

Ante el Encargado de convivencia escolar, quien deberá recabar antecedentes, registrándolos en la “Hoja de Informe de Incidente” ficha recolección de datos en caso sospecha o denuncia de acoso escolar y ficha individual de los alumnos/As involucrados/as y entrevista con el o los afectados.

La denuncia podrá efectuarse en forma verbal o en forma escrita, en formulario existente al efecto en el establecimiento.

#### **b) Plazo para informar de la denuncia a la Dirección y/o Encargado:**

La persona que reciba la denuncia deberá dar cuenta a la Dirección y/o al Encargado de convivencia escolar **dentro del plazo de 24 horas**, desde que toma conocimiento, a fin de que se dé inicio a la respectiva investigación.

#### **c) Inicio de la investigación**

El Encargado de convivencia escolar iniciará la investigación **inmediatamente** de recibidos los antecedentes, abriendo el respectivo expediente individual para cada caso, resguardando siempre la identidad del reclamante.

#### **d) Registro de antecedentes en el expediente.**

En el expediente se registrará la denuncia y todos los antecedentes que se recopilen, acciones que se ejecuten, entrevistas, actuaciones que se ordenen, conclusiones, informes internos o externos, medidas dispuestas y adoptadas para corregir la eventual situación conflictiva.

### ARTÍCULO 12.- Diligencias mínimas.

El Encargado de convivencia o quien éste designe, deberá tramitar y realizar, a lo menos, las siguientes actuaciones:

#### **1° Notificar a los involucrados.**

El inicio y término de toda investigación que se inicie en contra de un miembro de la comunidad escolar deberá ser notificada a las partes involucradas, por alguna de las formas siguientes:

- a) Personalmente, dejando constancia del nombre, firma y cargo, si corresponde, de la persona que la recibe.
- b) Por escrito, vía carta certificada dirigida al domicilio registrado en el establecimiento o a su correo electrónico si los hubiere proporcionado al Colegio o si éste le fue asignado por el establecimiento.
- c) Por el medio más expedito, dejándose constancia de ello en el expediente.
- d) Si es parte algún estudiante, se deberá notificar a sus padres o apoderados.
- e) **Descargos o defensas. Plazos.** El afectado y/o involucrados, una vez notificados del inicio de una investigación, tendrán un plazo máximo de **03 días** para formular sus descargos y presentar las pruebas o antecedentes que estime necesarios para su defensa.

**2° Comunicar la apertura del expediente al Consejo de Profesores** a objeto de que éste comunique cualquier incidente relacionado del que tenga conocimiento.



**3° Recoger información** para dilucidar si los hechos observados o denunciados constituyen una situación de violencia.

**4° Recopilar documentos** (informes médicos y/o psicológicos u otros).

**5° Citar y entrevistar** individualmente, a lo menos:

- a) Al afectado (a) o agredido.
- b) A la persona o alumno(a) agresor(a).
- c) A los alumnos (as) eventualmente implicados.
- d) A eventuales testigos o espectadores.
- e) A las familias de los eventuales agresores y agredidos.
- f) A personas que hubieren presenciado los hechos, si las hubiere.

**6° Consignar en las declaraciones** los siguientes datos:

- a) Lugar y fecha en que se reciban las declaraciones.
- b) Identificación de declarantes (nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio, profesión o actividad, teléfono, correo electrónico si los tuviere y relación con la víctima).
- c) Relato del hecho.
- d) Preguntas que estime necesario efectuar el Encargado respecto del hecho denunciado.
- e) Observaciones finales que el declarante desee añadir.
- f) Cierre, señalando que el declarante leyó y ratificó lo aseverado en ellas y firma o huella dactilar del declarante. Si no quisiere firmar, se indicará tal circunstancia.

**7° Registrar** todos los antecedentes en orden cronológico en el expediente.

**8° Cerrar la investigación** al término de 25 días, pudiendo, en casos calificados, solicitar prórroga al Director, por una sola vez.

#### **ARTÍCULO 13.- Informe al Departamento de Vida Escolar.**

Cerrada la investigación, el Encargado elaborará un informe con una relación **sucinta** de los hechos más relevantes y medidas adoptadas, y su opinión **fundada** de la conclusión a que arribe respecto de la existencia o no de los hechos y sus responsables, si los hubiere, dentro del **plazo de tres días (3)** contados desde el cierre.

#### **ARTÍCULO 14.- Análisis de los hechos por el Departamento de Vida Escolar.**

El Departamento de Vida Escolar convocará al Consejo de Profesores y Equipo Directivo para analizar **los hechos** en su contexto y determinará si la situación es aislada, permanente y/o sistemática.

Para tal efecto, deberá:

- 1. Constatar** que se hayan denunciado a los organismos pertinentes, dentro del plazo, aquellos hechos constitutivos de delito.  
Si no se hubieren denunciado, informar al Director para que proceda al efecto.
- 2. Constatar** si los hechos infringen alguna disposición del Reglamento Interno y de Convivencia Escolar.
- 3. Requerir**, si lo estimare necesario, a la Dirección, equipo docente, profesores, orientador, psicólogo o a quien estime necesario, mayores antecedentes, informes, u opiniones técnicas específicas, para mejor resolver, fijando un plazo no superior a **tres días (3)**, para su respuesta.

4. **Estudiar**, y con el apoyo técnico consensuado de sus integrantes, disponer la aplicación de medidas pedagógicas y remediales aplicables al caso, y/o disciplinarias, si se trata de situaciones que infrinjan disposiciones del Reglamento Interno y de Convivencia, todo ello, dentro del plazo de **cinco días (5)**.
5. **Registrar** en un informe escrito sus conclusiones (Informe Concluyente), medidas pedagógicas y/o disciplinarias que deban ser aplicadas, medidas de apoyo y seguimiento que el caso amerite y recomendaciones que estime deban ser implementadas, informe que agregarán al expediente.
6. **Disponer** el seguimiento periódico de la situación y su evolución, a través del Encargado de convivencia.

#### **ARTÍCULO 15.- Contenido del Informe concluyente.**

El informe concluyente que deberá contener:

- a) Descripción sucinta de los hechos
- b) Descargos formulados por las partes involucradas
- c) Informes técnicos acompañados (médicos, psicológicos, pedagógicos, etc.).
- d) Conclusiones y pronunciamiento fundado respecto de la existencia de infracción a alguna disposición reglamentaria.
- e) Forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento.
- f) Resolución que acoge o rechaza la denuncia.

#### **ARTÍCULO 16.- Resolución final. Notificaciones.**

La Resolución final del Departamento de Vida Escolar, deberá dictarse dentro del plazo de **cinco días (5)** contados desde la emisión del informe Concluyente, y **deberá resolver**, si acoge, o rechaza la denuncia, dejando constancia de los fundamentos que justifiquen su resolución.

- a) **Si las acoge, la Resolución** deberá especificar:
  - ✓ las medidas remediales o pedagógicas.
  - ✓ las correctivas o disciplinarias que deban adoptarse en relación a las partes involucradas.
  - ✓ el o los responsables de su implementación.
  - ✓ y la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento.
- b) **Si las rechaza:** Antes de dictar la resolución final, someterá a consideración del Director los motivos que originan el rechazo, debiendo ambas instancias concordar y consensuar sus conclusiones.
- c) La resolución se notificará por escrito, a todas las partes y al Comité de Buena Convivencia Escolar.

#### **ARTÍCULO 17.- Recursos. Apelación.**

Todas las partes podrán recurrir fundadamente y por escrito, en contra de la resolución adoptada por el Departamento de Vida Escolar, dentro del plazo de **cinco (5) días** contados desde la fecha de la notificación de la resolución.

La apelación será vista por el **Director conjuntamente con el Equipo de Gestión**, quienes resolverán, fundadamente, a su respecto, notificando a los padres por escrito de la resolución, sin ulterior recurso.

#### **ARTÍCULO 18.- Duración de la investigación. Plazos.**

La **investigación** que tramita el Encargado tendrá una duración máxima de **veinticinco días (25)**, contados desde la fecha del reclamo o denuncia.

**El proceso completo**, desde la recepción de la denuncia hasta la dictación de la resolución final, no podrá exceder de treinta días **(30)**, plazo que podrá prorrogarse, con la anuencia del Director, **hasta por cinco días**, por razones debidamente fundadas, que deberá expresar por escrito.

#### **ARTÍCULO 19.- De las sanciones y criterios para su aplicación**

Si en la investigación interna se acredita la existencia de violencia escolar o maltrato, se aplicarán las sanciones que establece el Reglamento Interno y de Convivencia.

### **TÍTULO III. MEDIDAS POSTERIORES**

#### **ARTÍCULO 20.- Elaboración de un Plan Formativo individual o grupal,**

El **Equipo Directivo**, en conjunto con el Departamento de Vida Escolar, dentro del plazo de **cinco días (5)** de resuelto el caso, elaborará un Plan Formativo de Actuación Individual o grupal, según corresponda, y dispondrá el seguimiento del mismo por el Encargado de convivencia.

El Encargado informará, por escrito, a las familias, de las medidas de carácter individual adoptadas con los alumnos (as) afectados y, asimismo, de aquellas de carácter organizativo y preventivo propuestas para el curso, para el establecimiento y para la comunidad escolar, si es del caso.

#### **ARTÍCULO 21. Medidas complementarias si los hechos revisten el carácter de delito.**

Si del análisis y evaluación inmediata de la situación resultare que los hechos revisten caracteres de delito que tenga lugar en el establecimiento, además de denunciar el hecho a los organismos señalados, se deberá:

- a) Enviar de inmediato los antecedentes al Director para que éste disponga, en conjunto con el **equipo técnico**, las medidas inmediatas de protección a la víctima, y correctivas para el eventual agresor, fijando un plazo al efecto.
- c) Implementar las medidas adoptadas, lo que llevará a efecto el Encargado de Convivencia, quien hará también el seguimiento de las mismas.

#### **ARTÍCULO 22. Medidas de protección. Tribunales de Familia.**

Si el establecimiento detectare menores gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos por hechos de violencia ocurridos fuera del establecimiento educacional, sin importar quién sea el causante, el Director hará la respectiva denuncia a los Tribunales de Familia en tanto tenga conocimiento de ello, para que éste disponga las medidas de protección que el caso amerite.

Si no fueren efectivos, se notificará igualmente a todas las partes involucradas el resultado de la investigación.

### **TÍTULO IV. PROTOCOLOS COMPLEMENTARIOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN**

El presente Título **complementa** el procedimiento contenido en el Protocolo de Violencia Escolar aplicable a los distintos casos y contempla actuaciones específicas para abordar las situaciones de violencia respecto de quienes intervienen en ellas, aplicando el procedimiento de carácter general contenido en el protocolo

de violencia escolar, en cuanto a su tramitación, el que será debidamente complementado con actuaciones **específicas** aplicables según sea el sujeto que interviene en el hecho infraccional.

**Capítulo 1°**      **De cualquier persona en contra de menores de edad.**

**ARTÍCULO 23.- Denuncia. Tribunales de Familia o Juzgado de Garantía. Investigación.**

Toda persona que tome conocimiento de una situación de violencia física, psicológica, agresiones u hostigamiento **de cualquier persona en contra de menores de edad**, dentro o fuera del establecimiento, deberá informar **inmediatamente** al **Director** quien denunciará el hecho a los **Tribunales de Familia** o a Fiscalía, según corresponda, **en tanto tenga conocimiento de ello**, para que éstos dispongan las medidas de protección o aquellas pertinentes que el caso amerite.

**Capítulo 2°**      **De violencia entre pares. Acoso Escolar**

**ARTÍCULO 24. Denuncia. Medidas complementarias.**

Además de lo establecido en el procedimiento de general aplicación, la tramitación se complementará con el protocolo específico elaborado para esta situación.

**Capítulo 3°**      **De adultos en contra de estudiantes.**

**ARTÍCULO 25.- Denuncia. Acciones. Investigación.**

Toda persona que tome conocimiento de una situación de violencia física, psicológica, agresiones u hostigamiento **de un adulto en contra de un estudiante**, dentro o fuera del establecimiento, deberá informar **inmediatamente** al encargado de convivencia escolar o a cualquier autoridad del establecimiento. El Director del establecimiento informará al apoderado y denunciará los hechos a Carabineros, PDI, Fiscalía, Tribunales de Familia o Juzgado de Garantía, según corresponda, para su investigación judicial.

El establecimiento derivará al estudiante a redes de apoyo para atención psicosocial o en ámbitos de carácter preventivo, de salud mental y/o judicial.

**Capítulo 4°**      **De estudiantes en contra del personal del establecimiento.**

**ARTÍCULO 26.- Denuncia. Acciones. Investigación.**

Cualquier integrante de la comunidad escolar que tome conocimiento de un hecho de violencia física, psicológica, agresiones u hostigamiento **de un o una estudiante en contra del personal del establecimiento**, deberá informar de inmediato la situación al Director del establecimiento o al Encargado de convivencia.

Si el estudiante **es menor de edad** y el hecho reviste caracteres de delito, el Director hará la denuncia en los Tribunales de Familia. Si es mayor de edad, lo denunciará a Fiscalía.

Sin perjuicio de lo anterior, ordenará una investigación interna que se tramitará de acuerdo al procedimiento general contemplado en el presente Protocolo.

**Capítulo 5°**      **De cualquier persona en contra de profesionales de la educación y/ o personal del establecimiento.**

#### **ARTÍCULO 27.- Denuncia. Acciones.**

Cualquier integrante de la comunidad escolar que tome conocimiento de un hecho de violencia verbal, física, psicológica, agresiones u hostigamiento **de cualquier persona en contra de profesionales de la educación y/o personal del establecimiento**, que se produzcan dentro del establecimiento, durante el desarrollo de sus actividades laborales o fuera de él, como consecuencia de su desempeño laboral o profesional, deberá informar de inmediato al Director o al Encargado de Convivencia.

#### **ARTÍCULO 28.- Denuncia a los organismos pertinentes.**

Si la situación de violencia reviste caracteres de delito o tiene carácter grave, o se utilizan armas de cualquier naturaleza, se denunciará a Carabineros, Investigaciones de Chile, Fiscalía y/o Tribunales de Familia, **dentro del plazo de 24 horas de ocurrido el hecho.**

#### **ARTÍCULO 29.- De las medidas inmediatas.**

El Director dispondrá que se adopten las medidas inmediatas de auxilio y legítima defensa del afectado. Si es del caso, se solicitará la intervención de Carabineros de Chile.

Si el profesional o funcionario agredido sufriese lesiones será trasladado al servicio médico legal para la constatación de las mismas.

#### **ARTÍCULO 30.- Procedimiento**

Sin perjuicio de las acciones que pudieren interponer los afectados, se ordenará una investigación interna que se tramitará de acuerdo al procedimiento general contemplado en el presente Protocolo.

#### **ARTÍCULO 31.- Acciones civiles y penales.**

Los profesionales de la educación o asistentes de la educación podrán interponer en contra del agresor las acciones penales (delitos) o civiles (daños y perjuicios) que correspondan.

#### **Capítulo 6° De padres, madres o apoderados en contra de cualquier miembro de la comunidad educativa.**

#### **ARTÍCULO 32.- Denuncia. Investigación. Sanciones.**

Los padres, madres y apoderados que incurran en conductas violentas en contra del personal de establecimiento serán denunciados a la autoridad competente.

Sin perjuicio de ello, el Director ordenará una **investigación interna** para recopilar antecedentes, la que se sujetará al procedimiento general establecido en el presente protocolo, la cual pondrá a disposición de la justicia.

El Director podrá aplicar a los padres y apoderados infractores de las normas de buena convivencia las sanciones que establecen los Reglamentos Interno y de Padres y Apoderados.

#### **Capítulo 7° Procedimiento de investigación por denuncia en contra de un profesional de la educación.**

#### **ARTÍCULO 33.- De las quejas o denuncias contra un profesional de la educación.**

Las quejas o denuncias contra un profesional de la educación deben ser formuladas por escrito, o en su defecto, escrituradas por el funcionario que las reciba, para que sean admitidas a tramitación por el Director del establecimiento. Su texto debe ser conocido por el afectado.

#### **ARTÍCULO 34.- De las notificaciones**

Las notificaciones que se realicen en el proceso deberán hacerse personalmente o por carta certificada, al domicilio registrado en el establecimiento.

#### **ARTÍCULO 35.- De la duración de la investigación.**

La investigación de los hechos deberá realizarse en el plazo de 15 días hábiles, al término de los cuales se declarará cerrada la investigación y se formularán cargos al o los afectados o se desechará la denuncia.

#### **ARTÍCULO 36.- De la denuncia por abuso sexual**

En el curso de la investigación, si se tratase de denuncias por abuso sexual, como medida preventiva, se podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente al profesional de la educación a una función de carácter administrativo.

La medida preventiva adoptada terminará al desecharse la denuncia.

#### **ARTÍCULO 37.- Del plazo para contestar**

El profesional de la educación tendrá un plazo de **cinco días** contado desde la fecha de notificación de la denuncia para presentar descargos, defensas y solicitar o presentar pruebas.

#### **ARTÍCULO 38.- De la resolución del Director**

Contestados los cargos o vencido el plazo para tal efecto, el Director, dentro del plazo de 5 días, dictará una resolución acogiendo o desechando la denuncia.

#### **ARTÍCULO 39.- Contenido de la resolución del Director.**

La resolución deberá contener la individualización del profesional de la educación; la relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobarlos; la participación y grado de culpabilidad que les hubiere correspondido a los sumariados; la anotación de las circunstancias atenuantes o agravantes, y la sanción que estimare procedente aplicar o su absolución.

#### **ARTÍCULO 40.- De los hechos constitutivos de delito. Remisión del expediente.**

Cuando los hechos investigados y acreditados en la investigación pudieren importar la perpetración de delitos previstos en las leyes vigentes, se remitirán los antecedentes a la justicia ordinaria, sin perjuicio de la denuncia que de los delitos debió hacerse en la oportunidad debida.

La aplicación de toda medida disciplinaria deberá ser notificada al afectado.

#### **ARTÍCULO 41.- Del recurso de reposición y plazo para interponerlo.**

En contra de la resolución del Director que ordene la aplicación de una medida disciplinaria, procederá el recurso de reposición.

El recurso deberá ser fundado e interponerse en el plazo de **cinco días**, contado desde la notificación, y deberá ser resuelto dentro de los cinco días siguientes.

## V. MEDIDAS DE APOYO Y SEGUIMIENTO.

### **INTERVENCION**

#### **1.- Profesor jefe, Psicóloga, CPE, Dirección.**

##### **A.- Niño(a) Víctima presunta**

**Protección:** Garantizarle protección y apoyo;

**Aceptación:** Ayudarle a aceptar la situación. Evitar la negación y huida. Trabajar la autoinculpación.

**Reconocimiento:** Fomentar la valoración de su imagen.

##### **B.- Agresor y/o Grupo presunto Agresor**

**Control:** Mensaje claro “NO SE TOLERARÁ VIOLENCIA EN EL COLEGIO”

**Detección:** Discernir quien instiga y quienes secundan.

**Responsabilidad:** Potenciar la responsabilidad de las propias acciones. Reestructurar los grupos de trabajo en el curso.

##### **C.- Grupo Clase:**

**Reacción:** Potenciar la recuperación de la capacidad de reacción frente al grupo acosador, denunciando lo que ocurre.

**Convivencia:** Fomentar los valores de la convivencia que han sido dañados.

**Solidaridad:** Favorecer actuaciones que ayuden a la inclusión de la víctima al curso.

#### **2.- INTERVENCIONES Y RESPONSABILIDADES FRENTE A LA VÍCTIMA.**

##### **DIRECCION EN CONSEJO DE PROFESORES:**

Coordinar con la totalidad de los profesores medidas de disuasión. Buzón de denuncias.

Medidas de protección excepcional (Tiempo real) hacia la víctima. Comprender su estado de irritabilidad y a veces irritante.

#### **3. - INTERVENCION FAMILIAR.**

**Departamento de Vida escolar,** (en comunicación con el profesor jefe).

✓ **Con los Padres de la víctima,** se realizará una INTERVENCION DE COLABORACIÓN en dos líneas:

Contención de la angustia de los padres.

Ayuda a los padres a No culpabilizar al niño ni a ellos mismos.

✓ **Con los padres del niño agresor,** se realizará una INTERVENCIÓN DE RECONOCIMIENTO sobre el grave problema a resolver, en dos ejes:

No consentir más agresiones por parte de su hijo Atención

Terapéutica Especializada Externa (si lo amerita).

✓ **Con los Padres del Grupo de Agresores,** se realizará una INTERVENCION dirigida hacia el reconocimiento de la necesidad de sus hijos de aprender nuevas formas de relacionarse.

Pedir Disculpas.

No permitir más agresiones por medio del autocontrol, a través del desarrollo del propio criterio y autoestima.

#### **4. - MEDIDAS Y ACCIONES DE APOYO A LOS ESTUDIANTES AFECTADOS Y APODERADOS RESPONSABLES.**

- ✓ Comunicarse con las familias a través de correo electrónico, debidamente ingresado en el periodo de matrículas e informar de alguna situación a abordar.
- ✓ Citaciones a entrevistas de padres/ apoderados con el equipo Directivo del establecimiento (Directores o Consejera principal de Educación).
- ✓ Citaciones a entrevistas de padres/ apoderados en compañía de su hijo/a con el equipo de Psicopedagogas (primaria) siempre y cuando la situación amerite la presencia del estudiante.
- ✓ Citaciones a entrevistas de padres/ apoderados en compañía de su hijo/a con el equipo de Orientación (secundaria) siempre y cuando la situación amerite la presencia del estudiante.
- ✓ Trabajar en conjunto con el equipo de Psicopedagogas y Mediadoras en primaria y Orientadoras en secundaria, con el fin de diseñar un plan de acción semanal y acompañamiento al estudiante afectado.
- ✓ Trabajar en conjunto con el equipo de Psicopedagogas y Mediadoras en primaria y Orientadoras en secundaria, con el fin de diseñar un plan de acción semanal con la clase de los estudiantes involucrados si fuese el caso.



## **REGISTRO ESCRITO DE ACUERDOS SOBRE LAS MEDIDAS DECIDIDAS. PLAN DE ACTUACIÓN.**

El Departamento de Vida Escolar llevará documentación de cada caso dejando los registros en la carpeta personal de los alumnos involucrados.

Actuaciones con alumnos implicados (carpetas individuales).

Víctima.

Acosador/a o acosadores/as Espectadores/as.

El grupo de clase.

Todo el Alumnado.

Actuaciones con las familias.

Actuaciones con Equipos Docentes.

Colaboraciones externas.

Recursos utilizados.

Tiempo.

Seguimiento y Evaluación.

Esta secuencia de actuaciones tiene un carácter orientador y siempre estará condicionada por el Manual de Convivencia del Colegio, como por el caso particular, pudiendo variar en alguna situación el orden de la secuencia o la exclusión de alguna de estas actividades.

## **SEGUIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VIDA ESCOLAR.**

En esta última fase de intervención y con el objetivo de que no vuelva a ocurrir una situación igual o similar y, asimismo, favorecer la erradicación de la conducta agresiva, profesionales del área las psicológica, interna o externa, trabajarán:

Con la Víctima Con  
el Agresor

Con la víctima y el agresor.

Uno de los posibles métodos pudiese ser por ej.: el método Pikas.

Este método se utiliza para disuadir al agresor/a o agresores/as de su ataque hacia un compañero/a. Se trata de una serie de entrevistas con el agresor/a o agresores/as, los espectadores/as y la víctima de forma individual, en las que se intenta crear un clima de acercamiento y se acuerdan estrategias individuales de ayuda a la víctima.

El objetivo de la intervención es conseguir que los miembros del grupo, de forma individual, tomen conciencia de la situación que están viviendo y se comprometan a realizar una serie de acciones que mejoren su situación social.