



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
FRENTE A SITUACIONES DE
MALTRATO, ACOSO ESCOLAR
(BULLYING, CIBERBULLYING),
VIOLENCIA Y/O MALTRATO
ENTRE MIEMBROS DE LA
COMUNIDAD EDUCATIVA.**

COLEGIO CONQUISTADORES

2024

1. CONSIDERACIONES PREVIAS

El presente protocolo tiene por objetivo orientar el accionar de manera efectiva y adecuada frente a situaciones de acoso escolar, violencia y/o maltrato que surjan en el establecimiento, por lo tanto, que afectan o alteran la convivencia escolar.

Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

La comunidad educativa en su conjunto, estudiantes, madres, padres y apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipo docente, directivos y sostenedores educacionales serán responsables de promover una convivencia escolar saludable libre de la violencia escolar favoreciendo climas de aula positivos.

Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica hacia un estudiante, cometida por un integrante de la comunidad educativa que cuente con una posición de poder, pudiendo acontecer este acto por cualquier medio.

1.1 DEFINICIÓN DE ACOSO ESCOLAR:

De acuerdo a lo declarado en la ley 20536 “Sobre violencia 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. 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, sexting, entre otros.

1.2 DEFINICIÓN DE CIBERBULLYING/CIBERACOSO:

Se refiere a la intimidación psicológica, hostigamiento o acoso que se produce entre pares de manera sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad, utilizando como medio las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Es decir, corresponde al hostigamiento sistemático y sostenido en el tiempo entre niños, niñas o adolescentes a través de plataformas digitales.

El ciberbullying puede concretarse en tres formas de acoso: “el hostigamiento, la exclusión y la manipulación”.

1.3 DEFINICIÓN DE MALTRATO ESCOLAR:

Es un tipo de maltrato que se enmarca en un contexto educativo y se caracteriza por todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA CONDUCTA DE ACOSO ESCOLAR:

Para reconocer e identificar una situación de acoso escolar, es relevante comprender su forma de expresión y las consecuencias que esta acción genera en un otro/a. En cuanto a las formas de acoso escolar, se pueden manifestar tanto de manera verbal, por medio de insultos, desprestigio y humillaciones, así como también, maltrato físico, mediante golpes, lanzamiento de objetos o cualquier agresión que atenta contra el cuerpo de una persona. Así también, mediante maltrato psicológico como intimidación, amenazas, chantaje emocional, es decir, manipulación hacia otra persona utilizando el miedo, la obligación y culpa para conseguir su objetivo. Finalmente, otra forma de expresión es por medio de situaciones de aislamiento y exclusión social, impidiendo la participación y socialización con pares, estas acciones también pueden ser por medios tecnológicos.

En relación a las consecuencias que sufre la víctima se puede observar una baja autoestima, aumento de sentimientos de tristeza y soledad, presencia de síntomas depresivos, así como también, manifestación de sintomatología ansiosa que se puede presentar a través de aumento o disminución del apetito, dificultades para conciliar el sueño e incluso afectaciones físicas como consecuencias de la somatización. Es importante a su vez, observar la presencia de elementos como, resistencia a asistir a clases, inasistencias injustificadas, disminución de su rendimiento escolar, cambios conductuales en el establecimiento y/o hogar, entre otros.

En cuanto a las características del agresor, se puede llegar a manifestar la presencia de los siguientes indicadores, tales como, baja tolerancia a la frustración, dificultades para controlar impulsos, ausencia o baja capacidad empática, disminución del rendimiento escolar, búsqueda de reconocimiento e integración en el grupo, liderazgo por medio de una conducta disruptiva, violenta y/o amenazante, pertenecer a una familia que vulnera los derechos, ser víctima de violencia intrafamiliar, entre otras.

El establecimiento avanzará en la formación y toma de consciencia sobre situaciones de violencia y/o acoso escolar para ir gradualmente, educando a los estudiantes y la comunidad educativa en general, por medio de los valores institucionales, de tal manera de prevenir situaciones de violencia, y promover la sana convivencia.

3. ACCIONES DE PREVENCIÓN:

La institución educativa tiene el deber de establecer medidas preventivas para evitar la presencia de situaciones que interfieran y afecten una convivencia escolar pacífica, por lo tanto, busca promover una relación armónica entre todos los agentes de la comunidad educativa, es decir, estudiantes, docentes, asistentes de la educación, apoderados/as y familia.

3.1 FACILITAR UN CLIMA DE AULA POSITIVO:

- a)** Todos los miembros de la comunidad educativa deben conocer y respetar las normas del manual de convivencia escolar que propicia la importancia del establecimiento de una convivencia escolar saludable, donde primen la instauración de elementos facilitadores de ambientes armónicos, respetuosos y colaborativos.
- b)** Se debe propiciar un clima escolar positivo que permita un desarrollo integral de los y las estudiantes, lo cual, repercutirá directamente en el aprendizaje y en el establecimiento de relaciones positivas.

- c) Abordar inmediatamente situaciones que afecten la convivencia y el clima escolar positivo. En primera instancia será el profesor jefe, de asignatura o adulto responsable quien colaborará en la resolución pacífica del conflicto, dejando registro en el libro de clases e informar a inspección sobre el hecho ocurrido.

3.2 FACILITAR ESPACIOS FORMATIVOS PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA:

- a) El equipo de convivencia escolar deberá participar en espacios formativos sobre temáticas de resolución pacífica de conflictos, rol de mediador, promoción y prevención de una convivencia escolar libre de violencia, propiciando la instauración de elementos claves que velen por un ambiente armónico y saludable para la comunidad educativa.
- b) Desarrollar charlas para madres, padres y/o apoderados con la finalidad de fortalecer el rol parental mediante la entrega de herramientas de acompañamiento socioemocional para sus hijos/as.
- c) Mantener y propiciar la coordinación entre redes de prevención SENDA, Carabineros, PDI, CESFAM, entre otras.
- d) Establecimiento de acciones preventivas con estudiantes, en clases de orientación, consejo de curso, que permita otorgar habilidades a los y las estudiantes para la contribución de una convivencia escolar pacífica y armónica.
- e) Desarrollar talleres de prevención del acoso escolar con el objetivo de difundir y concientizar al personal con las normas y procedimientos frente a denuncias de acoso escolar.

4. PARA FINES PRÁCTICOS DE EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES, EL PRESENTE PROTOCOLO DE SUBDIVIDE EN LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

Protocolo en el caso de situaciones relacionadas a acoso escolar que constituye vulneración de derechos.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
<p>Paso 1: DETECCIÓN</p>	<p>La persona que detecta una situación de acoso escolar deberá informar a los profesionales de convivencia escolar. Posterior a ello, se deberá poner en conocimiento al director del establecimiento de forma inmediata.</p> <p>Se constituirá como vulneración de derecho frente a la presencia de antecedentes de lesiones graves, maltrato relevante u otros, en contra de un estudiante.</p> <p>Se debe interponer una denuncia en carabineros, policía de Investigaciones (PDI) o ministerio público, derivando a entidades de protección de derechos.</p> <p>Responsables: Según el 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 afecten a estudiantes que hubiesen tenido lugar en el establecimiento. Por lo cual, deberán hacer la denuncia dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tomen conocimiento del hecho.</p>
<p>Paso 2: CONTACTO CON APODERADO</p>	<p>Los profesionales de convivencia escolar deberán contactar con urgencia al apoderado de manera telefónica, en caso de no ser contactado se intentará establecer contacto con las personas que haya autorizado el apoderado para tal efecto, con la finalidad de informar sobre la situación y comunicar los pasos a seguir, ir a constatar lesiones en el centro de salud cercano, de tal manera, de interponer la denuncia.</p> <p>Responsables: Equipo de convivencia escolar</p>
<p>Paso 3: EVALUACIÓN</p>	<p>El Ministerio Público deberá iniciar un proceso investigativo y, por tanto, entregar medidas cautelares en el caso de ser necesarias, como, por ejemplo, suspensión de funciones.</p> <p>Se debe tener en conocimiento y 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.</p> <p>Responsables: Ministerio Público.</p>
<p>Paso 4: Resolución</p>	<p>Velar por cumplimiento de la resolución entregada por el ministerio público.</p> <p>Responsables: Equipo de convivencia escolar.</p>

Protocolo en el caso de situación de sospecha de acoso escolar.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	<p>La persona que detecte una situación que eventualmente constituya acoso o violencia escolar deberá informar a los profesionales de convivencia escolar, quienes deberán dejar por escrito la denuncia. Se debe registrar la fecha, hora, nombre de quien realiza la denuncia, descripción detallada de los hechos, y a su vez, iniciar un proceso de recopilación de antecedentes.</p> <p>Deberán recabar los datos necesarios para dilucidar si los hechos denunciados constituyen o no una situación de acoso, violencia o maltrato escolar, tendrá 7 días hábiles para desarrollar la investigación, debiendo comunicar dicha situación por escrito al equipo directivo.</p> <p>Responsables: Todos los integrantes de la comunidad educativa: Directivos, docentes, estudiantes, madres, padres y/o apoderados, asistentes de la educación, personal auxiliar y administrativo.</p>
Paso 2: Evaluación	<p>Cada acción mencionada a continuación, deberá ser registrada en una carpeta o hoja de registro destinada únicamente para el caso. Es importante destacar que durante el transcurso de la investigación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, respeto y dignidad de las personas comprometidas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar la situación al profesor jefe del o la estudiante y al equipo directivo. 2. Entrevista al estudiante acosado/a. 3. Entrevista al estudiante acosador/a. 4. Entrevistar al profesor/a jefe. 5. Entrevista individual con padres de la víctima y con padres del agresor. La citación a los apoderados se debe hacer por escrito o vía correo y dejar copia del documento). 6. Entrevista a terceros involucrados a fin de escuchar sus versiones de los hechos. 7. Entrevista a terceros que puedan entregar antecedentes relevantes. 8. Entrevista a inspectores de patio. 9. Entregar informe de cierre. 10. Decisión del equipo directivo. <p>Responsables: Encargada de convivencia escolar y psicóloga.</p>
Paso 3: Resolución	<p>Una vez recabada toda la información sobre los hechos acontecidos, deberá reunirse el Equipo de Convivencia para resolver si la denuncia es constitutiva de acoso escolar, y acordándose las medidas de acuerdo al manual de convivencia escolar y a la Ley N° 20.536 sobre "Violencia Escolar".</p> <p>Responsables: Equipo de convivencia escolar.</p>

Paso 4: Informe	<p>La entrega del informe de cierre tendrá una duración de 2 días hábiles desde que finaliza el proceso de investigación. Este informe debe contemplar un resumen de las acciones realizadas, conclusiones y sugerencias sobre medidas que debe adoptar el establecimiento frente a los hechos denunciados, enviando una copia al equipo directivo y profesores jefes involucrados según corresponda.</p> <p>El equipo directivo analiza y adopta las medidas correspondientes conforme al reglamento interno, tendrá una duración de 2 días hábiles desde que se recibe el informe de cierre.</p> <p>Finalmente, la encargada de convivencia escolar deberá citar a todos los integrantes de la comunidad educativa involucrados a fin de entregar los resultados finales de la investigación.</p> <hr/> <p>Responsables: Equipo directivo y Profesionales de Convivencia Escolar</p>
------------------------	---

**Paso 5:
MEDIDAS
FORMATIVAS Y
DISCIPLINARIAS**

Medidas de protección a la víctima:

1. Mantener un monitoreo constante por parte del docente, asistente de aula e inspector de patio, tanto en el interior del aula, como fuera de ella (recreos, actividades recreativas, entre otras).
2. Realizar un seguimiento con la o el profesor jefe.
3. En caso de ser necesario se procurará mantener la distancia física de los estudiantes dentro y fuera del aula.
4. Entregar acompañamiento socioemocional por parte de la psicóloga educacional.
5. Evaluar la necesidad de un acompañamiento especializado y de carácter clínico.
6. Realizar seguimiento con la familia.
7. Plan de acompañamiento e intervención al curso o grupo social de pares.
8. Cuando se presentan alteraciones en las áreas cognitivas se realizarán adaptaciones pedagógicas.
9. Todas las medidas de protección a la víctima pueden ser múltiples y varían en función de las necesidades individuales del o la estudiante y la situación específica del tipo de acoso escolar.

Medidas reparatorias al agresor:

1. Mantener un monitoreo constante por parte del docente, asistente de aula e inspector de patio, tanto en el interior del aula, como fuera de ella (recreos, actividades recreativas, entre otras).
2. Realizar un seguimiento con la o el profesor jefe.
3. En caso de ser necesario se procurará mantener la distancia física de los estudiantes dentro y fuera del aula.
4. Entregar acompañamiento socioemocional por parte de la psicóloga educacional.
5. Evaluar la necesidad de un acompañamiento especializado y de carácter clínico.
6. Aplicar sanciones establecidas en el manual de convivencia escolar.
7. Realizar actividades de carácter formativo, por ejemplo, potenciar el desarrollo de habilidades de empatía hasta lograr la petición genuina de disculpas a la víctima, desarrollar habilidades para la resolución pacífica de conflictos.
8. Realizar seguimiento con la familia.
9. Plan de acompañamiento e intervención al curso o grupo social de pares.

Responsables: Se requiere de la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa: directivos, docentes, estudiantes, madres, padres y/o apoderados, asistentes de la educación, personal auxiliar y administrativo. Sin embargo, las acciones deben ser lideradas por la encargada de convivencia escolar.

**Paso 6:
SEGUIMIENTO Y
ACOMPANAMIENTO**

Una vez realizada todas las medidas mencionadas anteriormente, se debe continuar con un seguimiento de la situación, y así verificar que todas las acciones se estén cumpliendo, de tal forma, de evitar y erradicar cualquier conducta de agresión. Es necesario, dejar en acta las reuniones efectuadas y recoger firmas de los y las estudiantes una vez realizada las acciones.

Responsables: Equipo de convivencia escolar.

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal entre estudiantes ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	<p>La persona que evidencie maltrato o agresión por parte de un estudiante del establecimiento hacia otro estudiante deberá informar los antecedentes al monitor de convivencia escolar del nivel.</p> <p>Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima, o testigos de la situación.</p>
Paso 2: CONTACTO CON APODERADO	<p>El monitor de convivencia escolar deberá informar al encargado de convivencia escolar quien contactará al apoderado/a, padre o madre del estudiante sobre la situación, para lo cual deberá realizar una citación por escrito dejando una copia de dicho comunicado. Si se necesitase contactar con urgencia al apoderado/a, se realizará mediante llamado telefónico, con la finalidad de solicitar su presencia inmediata o lo más prontamente posible en el establecimiento.</p> <p>Responsables: Monitor de convivencia escolar del nivel, encargada de convivencia escolar.</p>
Paso 3: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La encargada de convivencia escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Informar al apoderado/a, padre o madre de los estudiantes involucrados. 4. En caso de ser necesario se procurará mantener la distancia física de los estudiantes dentro y fuera del aula. 5. Realizar acciones de carácter formativo, por ejemplo, potenciar el desarrollo de habilidades de empatía hasta lograr la petición genuina de disculpas a la víctima. 6. Constatación de lesiones en centro hospitalario, si la agresión fuese física. 7. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica. 8. Seguimiento y acompañamiento de dupla psicosocial. En situaciones que lo amerite. 9. Realizar la denuncia frente a situaciones que constituyan delito, en fiscalía, PDI, Ministerio Público. <p>Responsables: Equipo de convivencia escolar, inspectoras y director.</p>

Paso 4: Resolución	En base a la gravedad de los hechos se estimará de acuerdo a la normativa del manual de convivencia escolar. En conjunto con las medidas formativas anteriormente mencionadas.
	Responsables: Equipo de convivencia escolar.

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal desde funcionarios a estudiantes, ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	<p>La persona que tenga sospechas y/o denuncias de maltrato o agresión por parte de un funcionario del establecimiento hacia un estudiante deberá informar de forma inmediata y poner en antecedentes a los profesionales de Convivencia Escolar.</p> <p>Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima, o testigos de la situación.</p>
Paso 2: CONTACTO CON APODERADO	<p>El/la monitora de Convivencia Escolar del nivel, deberá informar al encargado de Convivencia Escolar quien contactará al apoderado/a, padre o madre del estudiante sobre la situación, para lo cual deberá realizar una citación por escrito dejando una copia de dicho comunicado. Si se requiere contactar con urgencia al apoderado/a, se realizará mediante llamado telefónico, con la finalidad de solicitar su presencia inmediata o lo más prontamente posible en el establecimiento.</p> <p>Responsables: Monitor/a de Convivencia Escolar del nivel y Encargada de Convivencia Escolar.</p>
Paso 3: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La encargada de Convivencia Escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Informar al apoderado/a, padre o madre del estudiante de forma inmediata. Cabe mencionar que la citación se debe hacer por escrito dejando una copia de dicho comunicado. 4. Constatación de lesiones en Centro Hospitalario o CESFAM correspondiente, si la agresión fuese física. 5. Separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos del supuesto agresor. 6. Se solicitará al supuesto agresor mantenga la distancia adecuada con el/la estudiante, evitando todo tipo de contacto mientras dura la recopilación de los hechos. 7. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica en el caso de requerirse. 8. Seguimiento y acompañamiento al estudiante y su familia, por parte del o la profesora jefe, y dupla psicosocial. En situaciones que lo amerite. <p>Responsables: Equipo de Convivencia Escolar.</p>

**Paso 4:
RESOLUCIÓN**

1. Derivar a entidades garantes de derechos frente a situaciones que así se constituyan, mediante denuncia en la fiscalía, PDI y Ministerio Público.
2. Suspensión de funciones, cuando se decreta una medida cautelar de prisión preventiva.
3. En base a la gravedad de los hechos se estimará desde carta de amonestación al funcionario hasta desvinculación profesional del colegio.

Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, Inspector(a) y Director.

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal desde estudiantes a funcionarios dentro del establecimiento ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	<p>La persona que tenga sospechas y/o denuncias de maltrato o agresión por parte de un estudiante del establecimiento hacia un funcionario, deberá informar de forma inmediata y poner en antecedentes a las profesionales de Convivencia Escolar.</p> <p>Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima, o testigos de la situación.</p>
Paso 2: CONTACTO CON APODERADO	<p>El/ la monitor de convivencia escolar por nivel, deberá informar al encargado de Convivencia Escolar quien comunicará al apoderado/a, padre o madre del estudiante sobre la situación, para lo cual deberá realizar una citación por escrito dejando una copia de dicho comunicado. Si se requiere contactar con urgencia se realizará mediante llamado telefónico, con la finalidad de solicitar su presencia inmediata o lo más prontamente posible en el establecimiento.</p> <p>Responsables: Equipo de Convivencia Escolar.</p>
Paso 3: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Informar al apoderado/a, padre o madre del estudiante de forma inmediata. Cabe mencionar que la citación se debe hacer por escrito dejando una copia de dicho comunicado. 4. Constatación de lesiones en Centro Hospitalario o CESFAM correspondiente, si la agresión física lo ameritara. 5. Se solicitará, al supuesto agresor, que mantenga la distancia adecuada al interior del aula como fuera de esta con el/la funcionaria/o, mientras dura la recopilación de los hechos. 6. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica en el caso de requerirse. 7. Seguimiento y acompañamiento al funcionario. <p>Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, Redes Externas.</p>

**Paso 4:
RESOLUCIÓN**

1. Derivar a entidades garantes de derechos frente a situaciones que así se constituyan, mediante denuncia en la fiscalía, PDI y Ministerio Público.
2. En base a la gravedad de los hechos se estimarán las sanciones que indiquen en el Reglamento de Convivencia Escolar.

Responsables: Equipo de Convivencia Escolar y Director.

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal de los apoderados a funcionarios del establecimiento ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	<p>La persona que tenga sospechas y/o denuncias de maltrato o agresión por parte de un apoderado hacia un funcionario dentro del establecimiento, deberá informar de forma inmediata y poner en antecedentes a los profesionales de Convivencia Escolar.</p> <p>Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima o testigos de la situación.</p>
Paso 2: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Constatación de lesiones en Centro Hospitalario o CESFAM correspondiente, si la agresión fuese física. 4. Se solicitará, al supuesto agresor, que mantenga la distancia adecuada con el/la funcionaria/o, evitando todo tipo de contacto mientras dura la recopilación de los hechos. 5. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica en el caso de requerirse. 6. Seguimiento y acompañamiento al funcionario. <p>Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, redes externas.</p>
Paso 3: RESOLUCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derivar a entidades garantes de derechos frente a situaciones que así se constituyan, mediante denuncia en la fiscalía, PDI y Ministerio Público. 2. Realizar el cambio de apoderado titular o suplente en la ficha de matrícula. <p>Responsables: Equipo de Convivencia Escolar y Director.</p>

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal desde funcionarios a apoderados ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	La persona que tenga sospechas y/o denuncias de maltrato o agresión por parte de un funcionario hacia un apoderado, deberá informar y poner en antecedentes a los profesionales de Convivencia Escolar.
	Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima o testigos de la situación.
Paso 2: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Constatación de lesiones en Centro Hospitalario o CESFAM correspondiente, si la agresión fuese física. 4. Se solicitará, al supuesto agresor, que mantenga la distancia adecuada con el/la apoderada/o, evitando todo tipo de contacto mientras dura la recopilación de los hechos. 5. Separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turno de supuesto agresor. 6. Informar al sostenedor de la situación. 7. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica en el caso de requerirse. 8. Seguimiento y acompañamiento al apoderado.
	Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, Redes Externas.
Paso 3: RESOLUCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derivar a entidades garantes de derechos frente a situaciones que así se constituyan, mediante denuncia en la fiscalía, PDI y Ministerio Público. 2. El sostenedor definirá la resolución y/o medidas necesarias para el funcionario.
	Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, Director y Sostenedor.

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal desde funcionario a funcionario/s, ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	La persona que tenga sospechas y/o denuncias de maltrato o agresión por parte de un funcionario hacia otro/s funcionarios, deberá informar y poner en antecedentes a los profesionales de Convivencia Escolar.
	Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima o testigos de la situación.
Paso 2: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Constatación de lesiones en Centro Hospitalario o CESFAM correspondiente, si la agresión fuese física. 4. Se solicitará, al supuesto agresor, que mantenga la distancia adecuada con el/la funcionario, evitando todo tipo de contacto mientras dura la recopilación de los hechos. 5. Separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turno de supuesto agresor. 6. Informar al sostenedor de la situación. 7. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica en el caso de requerirse. 8. Seguimiento y acompañamiento a ambos funcionarios.
	Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, redes externas.
Paso 3: RESOLUCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derivar a entidades garantes de derechos frente a situaciones que así se constituyan, mediante denuncia en la fiscalía, PDI y Ministerio Público. 2. El sostenedor definirá la resolución y/o medidas necesarias para el funcionario.
	Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, Director y Sostenedor.

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal de apoderado a apoderado, ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	La persona que tenga sospechas y/o denuncias de maltrato o agresión por parte de un apoderado hacia otro apoderado, deberá informar y poner en antecedentes a los profesionales de Convivencia Escolar.
	Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima o testigos de la situación.
Paso 2: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Constatación de lesiones en Centro Hospitalario o CESFAM correspondiente, si la agresión fuese física. 4. Se solicitará, al supuesto agresor, que mantenga la distancia adecuada con el apoderado, evitando todo tipo de contacto mientras dura la recopilación de los hechos. 5. Informar al sostenedor de la situación. 6. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica en el caso de requerirse.
	Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, redes externas.
Paso 3: RESOLUCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derivar a entidades garantes de derechos frente a situaciones que así se constituyan, mediante denuncia en la fiscalía, PDI y Ministerio Público. 2. Se solicitará el cambio de apoderado, y quedará restringido el ingreso al establecimiento educacional.
	Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, Director y Sostenedor.

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal desde apoderados a estudiantes ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	<p>La persona que tenga sospechas y/o denuncias de maltrato o agresión por parte de un apoderado del establecimiento hacia un estudiante deberá informar y poner en antecedentes a los profesionales de Convivencia Escolar.</p> <p>Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima, o testigos de la situación.</p>
Paso 2: CONTACTO CON APODERADO	<p>El/la monitora de convivencia escolar del nivel, deberá informar de forma inmediata al apoderado/a, padre o madre del estudiante agredido sobre la situación, para lo cual deberá realizar una citación por escrito dejando una copia de dicho comunicado. Si se requiere contactar con urgencia al apoderado/a, se realizará mediante llamado telefónico, con la finalidad de solicitar su presencia inmediata o lo más prontamente posible en el establecimiento.</p> <p>Responsables: Monitor/a de Convivencia Escolar del nivel, Encargada de Convivencia Escolar.</p>
Paso 3: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Informar al apoderado/a, padre o madre del estudiante agredido. Cabe mencionar que la citación se debe hacer por escrito dejando una copia de dicho comunicado. 4. Constatación de lesiones en Centro Hospitalario o CESFAM correspondiente, si la agresión fuese física. 5. Se solicitará al supuesto agresor mantenga la distancia adecuada con el/la estudiante, evitando todo tipo de contacto mientras dura la recopilación de los hechos. 6. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica en el caso de requerirse. 7. Seguimiento y acompañamiento al estudiante agredido por parte de la dupla psicosocial. En situaciones que lo amerite. <p>Responsables: Equipo de Convivencia Escolar.</p>

**Paso 4:
RESOLUCIÓN**

1. Derivar a entidades garantes de derechos frente a situaciones que así se constituyan, mediante denuncia en la fiscalía, PDI y Ministerio Público.
2. Se solicitará el cambio de apoderado, y quedará restringido el ingreso al establecimiento educacional.

Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, Inspector(a) y director.

Protocolo en el caso de situaciones de maltrato o agresión física y/o verbal desde estudiantes a apoderados dentro del establecimiento ya sea en horarios de estudio, extraprogramáticos, y /o eventos complementarios a las actividades propias del establecimiento.

PASO	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
Paso 1: DETECCIÓN	<p>La persona que tenga sospechas y/o denuncias de maltrato o agresión por parte de un estudiante del establecimiento hacia un apoderado, deberá informar y poner en antecedentes a los profesionales de Convivencia Escolar.</p>
	<p>Responsables: La denuncia puede ser realizada por cualquier miembro de la comunidad educativa, inclusive víctima, o testigos de la situación.</p>
Paso 2: CONTACTO CON APODERADO	<p>El/ la monitor de Convivencia Escolar por nivel, deberá informar de forma inmediata al apoderado/a, padre o madre del estudiante agresor sobre la situación, para lo cual deberá realizar una citación por escrito dejando una copia de dicho comunicado. Si se requiere contactar con urgencia se realizará mediante llamado telefónico, con la finalidad de solicitar su presencia inmediata o lo más prontamente posible en el establecimiento.</p>
	<p>Responsables: Equipo de Convivencia Escolar.</p>
Paso 3: MEDIDAS	<p>Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, se adoptarán acciones respecto del personal tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar al equipo directivo los hechos acontecidos. 2. Entrevistar a las personas involucradas. 3. Informar al apoderado/a, padre o madre del estudiante de forma inmediata. Cabe mencionar que la citación se debe hacer por escrito dejando una copia de dicho comunicado. 4. Constatación de lesiones en Centro Hospitalario o CESFAM correspondiente, si la agresión física lo ameritara. 5. Se solicitará, al supuesto agresor, que mantenga la distancia adecuada con el/la apoderado/a, evitando todo tipo de contacto mientras dura la recopilación de los hechos. 6. Contención a la víctima, derivación a atención psicológica en el caso de requerirse. 7. Seguimiento y acompañamiento al estudiante agresor.
	<p>Responsables: Equipo de Convivencia Escolar, Redes Externas.</p>

**Paso 4:
RESOLUCIÓN**

1. Derivar a entidades garantes de derechos frente a situaciones que así se constituyan, mediante denuncia en la fiscalía, PDI y Ministerio Público.
2. En base a la gravedad de los hechos se estimarán las sanciones que indiquen en el reglamento de convivencia escolar.

Responsables: Equipo de Convivencia Escolar y Director.