



COLEGIO LA FUENTE

Los Ángeles

"Autenticidad, conocimiento y liderazgo"



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

Entre pares, Adulto - Alumno, Alumno - Adulto

Actualización julio 2025



Tabla de contenido

I.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.....	3
1.- ETAPA DE DENUNCIA	4
2.- ETAPA INDAGACIÓN.....	5
3.- ETAPA INVESTIGACIÓN.....	5
4.- ETAPA DE RESOLUCIÓN	6
5. ETAPA APELACIÓN.....	7
6. RESPUESTA DE APELACIÓN	7
7. MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES AFECTADOS:	7
8. MEDIDAS PROTECTORAS DESTINADAS A RESGUARDAR INTEGRIDAD DEL ESTUDIANTE:	8
9. MEDIDAS FORMATIVAS:.....	8
10. APLICACIÓN LEY AULA SEGURA	8
II.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	11
MALTRATO ENTRE ADULTOS: ENTRE FUNCIONARIOS /APODERADOS.....	11
III.- PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR (BULLYING).....	15
IV.- PROTOCOLO DE CIBERACOSO (CIBERBULLYING)	20



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

DEFINICIÓN

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. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos" (Mineduc, 2025)

Algunas acciones de maltrato escolar psicológico: Faltarles el respeto a los compañeros con descalificativos o sobrenombres. (al ser reiterativo, se constituye en bullying), expresarse con vocabulario o gestos groseros u ofensivos hacia sus compañeros, personalmente o a través de medios tecnológicos, u otros.

Bullying y/o ciberbullying

"Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del colegio 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 (Ciberacoso o Ciberbullying) o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición". (Ley 20.536, Artículo 16B). Siendo reiterada en el tiempo.

Maltrato de un estudiante a un funcionario

Los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo; del mismo modo, tienen derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa. (Ley 20.370, art.10, letra c)

Garantías del debido proceso

Los involucrados en las acciones de este protocolo tienen el derecho a que se presuma su inocencia, a ser escuchados, a presentar descargos y a que las resoluciones que imponen sanciones puedan ser apeladas según corresponda.



1.- ETAPA DE DENUNCIA

1.1 Procedimiento mediante el cual los funcionarios del establecimiento cumplirán el deber de poner en conocimiento de manera formal a los tribunales de familia el hecho:

- a. **Cualquier integrante de la comunidad educativa que detecte agresión**, maltrato, violencia o acoso escolar, tanto físico y/o psicológico, de un adulto a un estudiante, o entre estudiantes, tiene el deber de informar al **Encargado de Convivencia** para la activación inmediata del protocolo. En caso de que no esté disponible se deberá entregar la información a quien le subrogue en un tiempo máximo de 24 horas.
- b. Ante la toma de conocimiento de hechos que hagan presumir la existencia de un delito o que pudieran revestir carácter de delito quien toma conocimiento, debe realizar la denuncia respectiva conforme a lo establecido en el Art.175 del Código Penal, directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales están obligados por ley a denunciar los delitos que afecten a niños, niñas y adolescentes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento.
- c. **La denuncia se realizará mediante oficio conductor a la entidad correspondiente** Tribunal de Familia, Ministerio Público o ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o cualquier tribunal con competencia penal. Siendo el Encargado de Convivencia Escolar o quien lo subrogue, el responsable de informar la situación a los Padres y/o apoderados, dentro de un plazo de 24 horas.

1.2 responsables de recibir denuncia

Todos los funcionarios del Colegio la Fuente están facultados para recepcionar e informar las denuncias de maltrato escolar, debiendo informar inmediatamente al área de convivencia escolar, en un plazo no superior a 24 horas de la denuncia recibida.

1.3 Objetivo etapa de denuncia

- a. Integrantes del área de convivencia escolar, registran por escrito el contenido de la denuncia e informan a la Encargado de Convivencia (ECE), todo ello quedará consignado por escrito en un documento firmado por todas las partes y que llevará el nombre de denuncia.
- b. ECE designará al responsable de la indagación, quien llevará adelante dicha tarea.
- c. Se informará al profesor jefe, de los sucesos y de los supuestos involucrados en la situación.
- d. El indagador o cualquier miembro designado por la ECE, informará a los padres y/o apoderados de la denuncia respectiva y de las etapas en las cuales será partícipe el estudiante.



2.- ETAPA INDAGACIÓN

Plazo de la etapa indagación

El indagador dispondrá de un máximo de 5 días hábiles, considerados en el calendario escolar vigente, para clarificar los hechos.

Si la información de los hechos son suficientes para resolver y se estima que ninguna de las partes ha maltratado, se entrega esta información a los apoderados y se da por cerrado el proceso, pudiendo existir una medida formativa o alguna estrategia para resolver de manera pacífica el problema.

Procedimientos generales de indagación

Acciones principales:

- a. Escuchar la versión de los hechos de los involucrados e informar a los apoderados.
- b. Revisar evidencias, o cualquier documento, imágenes, grabaciones, videos atinentes al caso.
- c. Los involucrados podrán presentar testigos que den cuenta de los hechos indagados.
- d. Informar a los involucrados el término de la etapa de indagación y resolución según la información recabada, si se apertura o no el protocolo según los antecedentes a la vista.
- e. Si la decisión es abrir el protocolo, se pasa a la siguiente etapa.

3.- ETAPA INVESTIGACIÓN

Si la gravedad de los hechos indagados lo amerita, se abrirá protocolo siendo de única responsabilidad de la ECE su apertura y se pasará a la etapa de investigación, la cual se realizará en cinco días, pudiendo aplazarse si es necesario con autorización del director.

- a. Se inicia al día hábil siguiente de notificados a todos los involucrados. Los involucrados tendrán la posibilidad de presentar medios probatorios que afirmen o controviertan los hechos indagados. Para lo cual contarán con 5 días hábiles.
- b. Podrán presentar pruebas, testigos o cualquier medio probatorio que apoye su versión de los hechos.
- c. Se otorga a los involucrados la posibilidad de efectuar descargos o defensas del hecho, de todo lo cual dejará constancia por escrito.
- d. Se aceptarán como medios de pruebas las siguientes: Videos, fotografías, capturas de pantallas, mensajes de audio, escritos en papel, mensajes del hecho. Se deja establecido que los testigos fueron entrevistados en la etapa anterior si así lo fuese.
- e. Todas las diligencias efectuadas en esta etapa quedarán consignadas por escrito en un acta que indique "Etapa de investigación", firmado por todos los participantes en dicha entrevista.



- f. Se efectuará por el indagador la revisión de registros, imágenes, videos, audios, entre otros, atinentes al hecho.

Medidas de acompañamiento

El indagador podrá ejecutar en cualquier tiempo acciones complementarias de acuerdo a la situación indagada: (optativas; las cuales no constituyen una sanción), las que corresponden a las siguientes:

- a. Proporcionar o sugerir apoyo psicosocial y/o académico a los involucrados.
- b. Otras medidas preventivas y/o administrativas adecuadas a la situación indagada.
- c. Se comunicará a los involucrados el término de la etapa de investigación, por mail o cualquier otro medio escrito, pasando los antecedentes a la siguiente etapa.

4.- ETAPA DE RESOLUCIÓN

El Consejo de Convivencia (Compuesto por parte de los directores académicos, Coordinadora Operativa, Encargada de Convivencia, y/o el profesor jefe u otro funcionario que sea requerido en el caso), evaluará los antecedentes, tomando en cuenta las circunstancias atenuantes y agravantes de la responsabilidad de los involucrados y determinará si la denuncia se confirma o se desestima.

Quien lleve la indagación presentará el caso al consejo de convivencia escolar quienes deliberarán según RICE. El plazo para resolver es de 5 días hábiles, prorrogables.

4.1 Pueden resolver estas denuncias

Únicamente el Consejo de Convivencia y/o el director en caso de infracciones graves o gravísimas.

Quien lleve la indagación no podrá participar de la deliberación de la sanción.

4.2 Procedimiento de resolución 5 días hábiles

- a. Si la denuncia se desestima: Informar a los involucrados y definir las acciones de cierre.
- b. Si la denuncia se confirma: Consejo de convivencia escolar revisará todos los antecedentes recopilados en la indagación, tomará en cuenta todas las atenuantes (etapa de desarrollo, diagnóstico, etc.) y las agravantes presentes en la situación.
 - b.1 Definirá la aplicación de medida disciplinaria y formativa.
 - b.2 Generar un informe concluyente que contendrá la resolución.



- c. Citar a entrevista a los involucrados y apoderados y entregar informe de resolución. A su vez se les informará el derecho de apelación correspondiente y las formalidades que se deben respetar para ejercerlo.
- d. Cuando no se haya podido acreditar el autor y/o la falta:
 - d.1 Dejar el procedimiento suspendido por un periodo a definir en cada caso.
 - d.2 Si al finalizar el período no hay nuevos antecedentes, se cierra definitivamente.
- e. Se realizarán acciones formativas de protección a todo quien hubiese sido afectado.

5. ETAPA APELACIÓN

La resolución que resuelve la aplicación del presente protocolo podrá ser apelada mediante un escrito, la que deberá ser debidamente fundada, acotada y relacionada con los hechos, será presentada por los padres/apoderados, en el plazo de 5 días hábiles desde que se notifica la resolución.

5.1 Procedimiento

Enviar carta de apelación dirigida al director agregando antecedentes nuevos para ser considerados, quien contará con cinco días hábiles para responder.

6. RESPUESTA DE APELACIÓN

Respuesta 5 días Hábiles

El Director resolverá la apelación mediante una carta con un plazo máximo de 5 días hábiles después de recepcionada la carta de apelación, disponible en el colegio. (podrá informar a la vez por vía correo electrónico)

La decisión del Director será inapelable. Cierre del caso informe concluyente.

7. MEDIDAS DE RESGUARDO DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES AFECTADOS:

Ante un evento de agresión física entre estudiantes, la institución deberá resguardar la integridad de los estudiantes separando a los agresores. Se solicitará la presencia de carabineros si la situación sobrepasa los recursos y competencias de los funcionarios del establecimiento.



Los estudiantes se derivarán a enfermería y se actuara según protocolo de accidente escolar.

Atención personalizada por parte de mediadora escolar y psicólogo(a) del colegio (talleres, tutorías, encuentros, mediación de conflictos).

Derivación a entidades externas como instituciones y organismos competentes, como OLN, OPDCESFAM, tribunal de familia, según lo determine el equipo de convivencia escolar, previa autorización por escrito del apoderado.

8. MEDIDAS PROTECTORAS DESTINADAS A RESGUARDAR INTEGRIDAD DEL ESTUDIANTE:

- a. Atención y apoyo personalizado hacia el estudiante, por parte del equipo directivo, equipo de convivencia escolar y unidad técnica.
- b. Establecimiento educacional deberá derivar a los alumnos víctimas a equipo de convivencia escolar quienes realizarán plan de intervención y acompañamiento.
- c. Se realiza acompañamiento y seguimiento por parte de profesor jefe y psicólogo en cuanto a la terapia sugerida (asistencia, avances, retrocesos etc.) para su pronto reintegro a sus actividades escolares.
- d. Si el supuesto agresor es integrante del personal del establecimiento, éste será alejado de sus funciones para evitar interactuar con la supuesta víctima hasta que la investigación concluya.
- e. En el caso de ser apoderado del establecimiento, será relevado de su rol de apoderado mientras dure la investigación.

9. MEDIDAS FORMATIVAS:

- a. Implementación de taller o charla de promoción de una cultura del buen trato; así como de prevención de situaciones que atenten contra la sana convivencia escolar (ejecutado por el equipo de convivencia escolar)
- b. Los padres y/o apoderados deberán tomar razón de los acuerdos y sanciones, periodo de reflexión (suspensión de clases de 1 a 5 días de acuerdo con RICE)
- c. En las situaciones que exista un riesgo para la integridad física y psicológica de los estudiantes, se aplicará Ley 21.128 de Aula Segura.

10. APLICACIÓN LEY AULA SEGURA

Dirección debe iniciar un procedimiento sancionatorio en los casos en que algún miembro de la comunidad educativa incurriere en alguna conducta grave o gravísima con relación a que afecte a la integridad física o síquica de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, establecida como tal en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar de nuestro establecimiento, o que afecte gravemente la convivencia escolar, conforme a lo dispuesto en la ley.



10.1 PROCEDIMIENTO AULA SEGURA.

- a. Dirección tendrá la facultad de suspender, como medida cautelar y mientras dure el proceso sancionatorio, a los estudiantes, y miembros de la comunidad escolar que en el establecimiento educacional hubiera incurrido contra la integridad física o psíquica de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, cometiendo alguna de las faltas graves o muy graves establecidas como tales en el Reglamento Interno y de Convivencia Escolar de nuestro establecimiento, y que conlleva como sanción en los mismos, la expulsión o cancelación de la matrícula, o afecten gravemente la convivencia escolar, conforme a lo dispuesto en esta ley.
- b. Dirección o a quien se designe deberá notificar la decisión de suspender al estudiante, junto a sus fundamentos, por escrito al estudiante afectado y a su madre, padre, o apoderado, según corresponda. Esta notificación se realizará por correo electrónico o por carta certificada a la dirección del apoderado del estudiante.
- c. En los procedimientos sancionatorios en los que haya utilizado la medida cautelar de suspensión, habrá un plazo máximo de diez días hábiles para resolver, desde la respectiva notificación de la medida cautelar. En dichos procedimientos se deberán respetar los principios del debido proceso, tales como la presunción de inocencia, bilateralidad, derecho a presentar pruebas, entre otros.
- d. Contra la resolución que imponga el procedimiento establecido en los párrafos anteriores se podrá pedir la reconsideración por escrito de la medida dentro del plazo de cinco días contados desde la respectiva notificación, ante la misma autoridad (Dirección), quien resolverá previa consulta al Consejo de Convivencia Escolar el que deberá pronunciarse por escrito. La interposición de la referida reconsideración ampliará el plazo de suspensión del alumno hasta culminar su tramitación.
- e. La imposición de la medida cautelar de suspensión no podrá ser considerada como sanción cuando resuelto el procedimiento se imponga una sanción más gravosa a la misma, como son la expulsión o cancelación de la matrícula.
- f. Dirección, una vez que haya aplicado la medida de expulsión o cancelación de matrícula, deberá informar de aquella a la Dirección Regional respectiva de la Superintendencia de Educación, dentro del plazo de cinco días hábiles, a fin de que ésta revise, en la forma, el cumplimiento del procedimiento.



10.2 PROCEDIMIENTOS DE EXPULSIÓN.

- a. El estudiante que presente conductas que atenten directamente contra la integridad física o psicológica de algún miembro de la comunidad escolar; estudiantes, profesores, docente directivos, administrativos, auxiliares, etc.; Podrá ser expulsado del establecimiento educacional, según las normas e instrucciones del Ministerio de Educación.
- b. Se cita y notifica por escrito a la madre, padre o apoderado del estudiante involucrado por proceso sancionatorio de expulsión.
- c. Dirección tiene la facultad de interponer medida cautelar de suspensión mientras dure el procedimiento, la cual debe ser notificada por correo o carta certificada.
- d. El Encargado de Convivencia Escolar toma la declaración por escrito, a los estudiantes involucrados, testigos de los hechos acaecidos, medios de prueba, quedando un registro del caso.
- e. Se entrevista a los involucrados, por separado, a través del Encargado de Convivencia Escolar.
- f. Si es necesario se solicita la presencia de personas que tengan datos relevantes que aportar.
- g. Una vez dilucidado el caso, se presta ayuda a cada uno de los estudiantes involucrados y los cursos, a los que pertenezcan de ser necesario.
- h. El procedimiento tiene una duración de 10 días hábiles para resolver, desde la respectiva notificación de la medida cautelar.
- i. Se debe notificar la resolución del director, citando al apoderado, vía correo electrónico o por carta certificada.
- j. Una vez notificado el apoderado tendrá 5 días hábiles, para solicitar la reconsideración de la resolución por escrito, ante la Dirección quien resolverá previa consulta al Consejo de Convivencia Escolar, el que deberá pronunciarse por escrito.



II.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

MALTRATO ENTRE ADULTOS: ENTRE FUNCIONARIOS /APODERADOS.

DEFINICIÓN:

Será considerada como agresión todo maltrato físico o psicológico, verbal ya de carácter presencial, virtual o por escrito que menoscaba a su receptor, ya sea a través de gritos, insultos, descalificaciones, empujones, amenazas, golpes, portazos, impropiedades, lanzar objetos, entre otros que se desarrolle dentro del establecimiento o en actividades escolares.

DENUNCIA:

Todo integrante de la Comunidad Escolar puede denunciar maltrato de un apoderado a un funcionario de la comunidad educativa, quien observe o reciba la información debe denunciar en un plazo de no más de 24 horas a dirección, quien, a su vez, efectuará la denuncia ante ministerio público, tribunal de garantía, PDI o Carabineros de Chile. El empleador debe hacer despliegue de los protocolos de la ley 21.643 (Ley Karin) que son informados en el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS). Ver anexo protocolo RIOHS "Protocolo de procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo"

1.PROCEDIMIENTO DENUNCIA

1.1 Pueden reportar: Todo integrante de la comunidad educativa puede reportar hechos que pudieran constituir maltrato entre adultos.

1.2 Habilitados para recibir el reporte: Directores académicos, encargada de convivencia escolar, docentes, psicólogas, orientadora.

Acciones:

- a. Registrar detalladamente el hecho reportado, adjuntando la identidad del denunciante y quedando registro y firma.
- b. Derivar a convivencia escolar si es de apoderado a funcionario, si es entre funcionarios se considera aplicación del protocolo estipulado en el Reglamento interno de Higiene y seguridad.
- c. Definir si el presunto maltrato entre apoderado y funcionario constituye falta reglamentaria ("Situación A") o presenta características de delito ("Situación B").

SITUACION A.

2.MALTRATO ENTRE ADULTOS: FALTA REGLAMENTARIA

2.1 FASE INDAGACION:



La indagación para determinar la efectividad de los hechos y los partícipes, se sujetarán a las normas del procedimiento de responsabilidad respectivo.

Realizar acciones Básicas:

- a. Informar a los involucrados del hecho denunciado, respetando la presunción de inocencia dejar registro firmado de dicha entrevista.
- b. Recabar la versión de los involucrados y sus posibles descargos, dejar en acta firmada.
- c. Determinar la pertinencia de disponer medidas preventivas y/o de apoyo para los involucrados, con previa consulta a la dirección (Ej. tales como restricción de contacto entre los involucrados, orientación psicológica interna, sugerencia de atención con profesionales tratantes externos, otorgamiento de permisos, etc.)
- d. Opcional: Realizar acciones complementarias (si fueran requeridas para clarificar el hecho):
- e. Entrevistar testigos u otras personas que puedan aportar antecedentes relevantes, el cual debe quedar en acta firmada.
- f. Revisar registros, documentos, informes, imágenes, audio, videos, etc., atinentes al hecho.
- g. Solicitar informes internos según se estime pertinente.
- h. Solicitar a Dirección que aplique medida cautelar de suspensión en caso de falta grave o muy grave que afecte gravemente la convivencia escolar.
- i. En caso de que sea concedida, el Director deberá notificar por escrito al adulto afectado la resolución fundada de tal medida.

2.2 Otras medidas preventivas y/o administrativas adecuadas a la situación investigada

2.3 Cerrar indagatoria:

- a. El cierre de la indagatoria, su resolución, recursos y resolución de los mismos se sujetarán a las normas del procedimiento de responsabilidad respectivo establecido en el RICE y/o del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (funcionario).
- b. Informe de cierre creado por el indagador
- c. En los casos que no se pueda acreditar el maltrato entre adultos, o cuando no se pueda determinar al autor de la falta, se podrá: Mantener acciones de apoyo y supervisión a los involucrados durante un período determinado.
- d. En los casos que el maltrato entre apoderado y funcionario se encuentre confirmado, se deberá: Definir el tipo y gravedad de la falta, tal como lo señala el presente RICE (apoderado) o el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (funcionario).
- e. Considerar los atenuantes y agravantes que pudieran concurrir al caso.
- f. Evaluar y resolver las posibles medidas contractuales y/o reglamentarias que podría aplicar para el caso, basándose para ello en las establecidas en el RICE y/o Contrato de Servicios Educativos (Apoderado) o aquellas señaladas en el Contrato laboral y/o Reglamento Interno de Higiene, orden y seguridad (funcionario), pudiendo aplicar una o más medidas conforme al mérito del caso.



- g. Dirección este encargado de resolver las medidas, solicitando si es necesario el apoyo del consejo de convivencia escolar.

SITUACION B.

3.MALTRATO ENTRE ADULTOS: PRESUNTO DELITO

3.1 Fase levantamiento de antecedentes

Habilitados para Levantar antecedentes (NO para investigar): Directivos académicos, equipo de convivencia escolar.

Plazos: Ejecución inmediata al tomar conocimiento del presunto delito.

3.2 Acciones:

- a. Entrevistar a los involucrados para levantar antecedentes respecto del hecho denunciado.
- b. Derivar al funcionario y/o apoderado, si fuera requerido, a constatar lesiones al servicio médico correspondiente.
- c. En caso de que se determine que los antecedentes levantados constituyen presunto delito contra funcionario:
- d. Se actuará de conformidad a los términos del Ord.07/34 del Ministerio de Educación (emitido el 11 de enero de 2019): El Colegio cumplirá con denunciar el hecho en plazo no mayor a 24 horas desde que se tome conocimiento del presunto ilícito, lo cual se realizará en las autoridades policiales (Carabineros, Investigaciones) o judiciales competentes (Ministerio Público, Juzgado de Garantía, etc.).
- e. Los contenidos de la denuncia, así como la identidad del supuesto autor del ilícito se mantendrán en reserva.
- f. En caso de que se determine que los antecedentes levantados constituyen presunto delito contra apoderado:
- g. Se evaluarán las acciones legales que podrían corresponder al colegio, según sea el caso presentado. Reglamento Interno y de Convivencia Escolar

3.3 Acciones especiales

Sin perjuicio de lo anterior, la situación denunciada y sus implicancias serán evaluadas por la Dirección, en conjunto con las instancias que estime pertinentes, con objeto de establecer las medidas administrativas y/o disciplinarias que pudieran corresponder, en uso de las facultades que las leyes vigentes le confieren al Colegio en estas materias.

3.4 FASE DE SEGUIMIENTO Y CIERRE (Sólo ante activación de proceso judicial):

Responsable: Preferentemente quien haya tramitado el caso. En su defecto, será designado por la Dirección plazo máximo: Mientras se mantenga activo el proceso judicial.



Acciones:

- a. Colaborar con el proceso judicial en los términos que la autoridad lo determine.
- b. Supervisar, restringir y/o suprimir el contacto entre los involucrados en el Colegio, siempre y cuando estas acciones no constituyan interferencia con el proceso judicial.
- c. Al recibir y analizar resolución judicial, la Dirección resolverá respecto de aquellas materias que sean de competencia del establecimiento, respetando las garantías legalmente establecidas para los intervinientes.

En particular:

- a. Si la resolución judicial sobre la denuncia de maltrato acredita al apoderado como autor de delito contra funcionario u otro apoderado, la Dirección evaluará la pertinencia de aplicar las medidas correspondientes según las normas reglamentarias y legales correspondientes (respetando las garantías del debido proceso).
- b. Si la resolución judicial sobre la denuncia de maltrato acredita al funcionario como autor de delito contra apoderado, la Dirección evaluará la pertinencia de aplicar las medidas correspondientes según lo establecido en el Contrato Laboral, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad u otras normas legales atinentes a la materia (respetando las garantías del debido proceso).



III.- PROTOCOLO DE ACOSO ESCOLAR (BULLYING)

1.- DEBER Y VALORES

DEBER	VALORES ASOCIADOS AL DEBER	TIPO DE FALTA
Comportamiento empático y respetuoso	Respeto y responsabilidad	Gravísima

2.- BULLYING O ACOSO ESCOLAR

Definición:

Es una manifestación de violencia, en la que un estudiante es agredido y se convierten en víctima al ser expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas por parte de uno o más compañeros. Se puede manifestar como maltrato psicológico, verbal o físico, que puede ser presencial, es decir directo; o no presencial, es decir indirecto, mediante el uso de medios tecnológicos como celulares y/o redes sociales, entre otros.

El Bullying posee tres características, que lo diferencian de otras expresiones de violencia:

- Se produce entre pares.
- Existe asimetría de poder entre los involucrados existiendo abuso de poder e imposición de criterios de los demás.
- Se produce de manera sostenida en el tiempo, es decir se repite durante un periodo indefinido. (Mineduc, 2011, Prevención del Bullying en la comunidad educativa)

VIOLENCIA ESCOLAR

Se han caracterizado y definido distintas manifestaciones de la violencia escolar. Las orientaciones para prevenir y abordar cada una de ellas son distintas, dependiendo del tipo de fenómeno y de los actores involucrados.

Agresividad: se refiere a un comportamiento defensivo natural que se utiliza como una manera de enfrentar situaciones del ambiente o de la convivencia que son percibidas como riesgosas o amenazantes.

Agresiones físicas: se refiere a aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto.



Violencia psicológica o emocional: se refiere al uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en el baño o en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o bullying.

Violencia social: consiste en la manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de los rumores malintencionados, revelar secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas.

Violencia contra la infraestructura o los espacios escolares: se trata de aquellos actos en que se produce un daño deliberado al edificio, el mobiliario, materiales, recursos u otros elementos que forman parte del espacio escolar.

Acoso escolar: Una de las formas de violencia que más impacto causa en la actualidad es el acoso, conocido también como bullying o matonaje. Ha sido definido en el marco legal como "toda acción u omisión constitutiva de agresión y hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera 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 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" silencio frente al acoso. Se trata de un modo de convivencia que causa un daño profundo en la víctima, el victimario, en los testigos y en el resto de la comunidad que experimenta las consecuencias de este acto de violencia.

Ciberacoso: conocido también como cyberbullying, consiste en una forma de violencia similar al acoso escolar, pero que utiliza medios tecnológicos como redes sociales, internet u otros espacios virtuales por lo que su difusión e impacto en todos los involucrados y en la convivencia general de la comunidad es mucho mayor.

Entre otras, son faltas en este ámbito:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender un estudiante a otro, en forma reiterativa.
- Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un estudiante de forma reiterativa.
- Agredir verbal o psicológicamente a un estudiante, en forma reiterativa.
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, acosar o burlarse de un estudiante, en forma reiterativa (por ejemplo: utilizar sobrenombres hirientes, mofarse de características físicas, etc.);
- Discriminar a un estudiante, ya sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad,



orientación sexual, discapacidad, defectos físicos o cualquier otra circunstancia, de forma reiterativa.

- Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a un estudiante, en forma reiterativa a través de chats, blogs, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta asociada a la imagen de las personas.
- Realizar acosos o ataques de connotación sexual, aun cuando no sean constitutivos de delito.

3.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

a) Detección y denuncia del Bullying

El acoso escolar puede ser identificado de diversas maneras:

- Denuncia de la víctima: El estudiante afectado informa el caso a un profesor o autoridad escolar.
- Denuncia de un testigo: Otro alumno, apoderado o docente reporta la situación.
- Observación del colegio: Profesores o funcionarios identifican actitudes de acoso.

Primer paso: Detección de la falta.

- a) Miembro de la comunidad educativa que detecte la falta, deberá informar a Inspectoría General o Encargado(a) de Convivencia quién informará al director y profesor jefe.
- b) Encargado(a) de convivencia deberá entrevistar por separado a los estudiantes involucrados.
- c) Encargado(a) de Convivencia se entrevista con los apoderados, para informar sobre la situación, procedimiento ajustado a la falta y al reglamento.
- d) Encargado(a) de Convivencia y/o Profesor(a) Jefe, deberá registrar la falta en hoja de observaciones de los estudiantes constatando las versiones del hecho relatadas.
- e) Encargado de convivencia escolar deberá informar a las autoridades directivas, Consejo escolar y Consejo de profesores sobre la situación ocurrida.
- f) Director o Encargado de convivencia escolar si procede ajustado a la falta realizar denuncia en Carabineros de Chile, PDI, SENAME, entre otros.
- g) Encargado(a) de convivencia comunica a los apoderados(as) la decisión tomada, la que puede ameritar Condicionalidad, Cancelación de matrícula o en casos extremo expulsión según Reglamento Interno de Convivencia Escolar.
- h) Encargado de convivencia escolar, comunica la resolución a la dirección, consejo e profesores y Consejo Escolar.



4.- PROCEDIMIENTOS FORMATIVOS

INTENCIÓN FORMATIVA:

El comportamiento de todos los miembros de la comunidad educativa debe estar regido por el respeto y por ello deben quedar excluidas las conductas que atenten contra la dignidad del ser humano y que se aparten del maltrato entre las personas. El trato cortés no puede estar limitado a la relación – profesor(a) estudiante - que se produce en el momento de la clase; debe ser una práctica permanente expresada en todo momento y lugar, hacia todo tipo de personas, dentro y fuera de la institución. El abordaje de las situaciones de bullying debe abordarse desde un enfoque sistémico, considerando a todos los miembros de la comunidad educativa, incorporando procedimientos preventivos, formativos y redentores.

TIPO DE FALTA GRAVISIMA:

Concepto de Falta Gravísima: "...son aquellas actitudes y comportamientos que atenten contra la integridad física y psicológica de un integrante de la comunidad educativa (entre pares y entre alumno y adulto), de manera sostenida en el tiempo. Así también, algunas conductas tipificadas como delito y comportamientos que infrinjan principios fundamentales del Colegio La Fuente.

DETERMINACIÓN DE LAS MEDIDAS FORMATIVAS

Autoridades directivas técnicas y Consejo Escolar, analizan la información recogida y valoran la situación, teniendo en cuenta su carácter reiterativo. Para ello, se deberá tener en cuenta las circunstancias del momento de los hechos, la edad y las características personales, familiares o sociales de los estudiantes involucrados.

Determinación de:

- a) Medidas formativas de apoyo al estudiante causante, por mediadora escolar.
- b) Medidas de apoyo, seguridad y recuperación al estudiante dañado, por mediadora escolar
- c) Medidas preventivas e informativas para la comunidad educativa por parte del Consejo Escolar, Profesor(a) Jefe, Inspectoría General y Orientador(a)
- d) Comunicación de las medidas formativas y de apoyo para los estudiantes involucrados, al Consejo de Profesores y a los respectivos apoderados por parte del Encargado(a) de Convivencia, Profesor(a) Jefe y / o Inspectoría General.

Trabajo de apoyo a estudiantes

- e) Elaboración de un plan de acción común de apoyo a los estudiantes con medidas redentoras y formativas por parte del Orientador(a), Encargado(a) de Convivencia, Profesor(a) Jefe.



- f) Las medidas formativas deben orientarse a ayudar al estudiante causante del daño reconocer la falta y sus razones, haciendo hincapié en su carácter reiterativo a través de diversas técnicas basadas en un diálogo constructivo, resolución pacífica de conflictos. Si fuese pertinente, orientarlo a que voluntariamente decida disculparse y/o compensar con una acción concreta a la persona dañada o al objeto dañado. Así también, derivar a los especialistas que corresponda y otorgar las facilidades para coordinar sus labores académicas con las responsabilidades legales que deba asumir.
- g) Las medidas de seguridad y de apoyo al estudiante afectado deben estar orientadas a protegerlo y darle seguridad, algunas medidas pueden ser específica del estudiante afectado, intervención de mediadores, colaboración de compañeros, previamente formados para acompañar a la víctima, sobre todo en momentos de mayor riesgo (entradas, salidas, pasillos) solicitud colaboración familiar, cambio de grupo (temporal o definitivo), entre otros. Así también, aplicación de estrategias específicas de desarrollo emocional, habilidades sociales y ayuda personal. Asimismo, derivar a los especialistas que corresponda.
- h) Monitoreo del proceso por parte del Encargado(a) de Convivencia, Orientador(a), Inspectoría General, Profesor(a) Jefe.

Informe Final

- Elaboración de un informe final con los resultados del procedimiento de aplicación de las medidas formativas de apoyo al estudiante por parte del Encargado(a) de Convivencia.
- La directora y el Encargado de Convivencia Escolar resuelven la situación final de estudiante afectado y de estudiante causante, si el hecho lo ameritase podría ocasionar para este último su Condicionalidad de matrícula o expulsión del colegio.

Cierre de Protocolo

- El Encargado(a) de Convivencia comunica el resultado final del procedimiento formativo al Consejo de Profesores y Consejo Escolar.
- El Encargado(a) de Convivencia comunica el resultado final del procedimiento formativo a los apoderados y estudiantes involucrados.
- El Encargado de convivencia escolar, archiva informe final y resolución final, si existiese, en carpeta de antecedentes del estudiante.



IV.- PROTOCOLO DE CIBERACOSO (CIBERBULLYING)

Definición:

Ciberbullying: Es una manifestación de violencia no física, en la que un estudiante es acosado y se convierte en víctima al ser expuesta, de forma repetida y durante un tiempo a acciones negativas por parte de uno o más compañeros mediante el uso de medios tecnológicos, como mensajes de textos, amenazas telefónicas o a través de las redes sociales de internet.

Garantías del Debido proceso: Los involucrados en las acciones de este protocolo tienen el derecho a que se presuma su inocencia, a ser escuchados, a presentar descargos y a que las resoluciones puedan ser revisadas o apeladas según corresponda.

Recomendaciones para actuar ante situaciones de acoso o ciberacoso entre estudiantes

Como ya se indicó, el acoso es una forma específica de violencia que puede darse en el contexto educativo y, sin duda, intervenir y abordar estas situaciones es muy complejo. Para enfrentar estos actos, es fundamental poner atención en el conjunto de estudiantes involucrados, no solo en la víctima y la victimaria o victimario, ya que, por tratarse de situaciones recurrentes en el tiempo, es muy probable que exista un número significativo de testigos de la situación en los que opera una especie de "ley del silencio", lo cual hay que evitar

En este sentido, es importante tener en consideración:

- a) Intervenir cuando hay sobrenombres o burlas reiteradas hacia un/a estudiante, por alguna característica física, psicológica, étnica u otra. Estas burlas no deben ser toleradas como algo "normal" o esperable.
- b) Intervenir cuando hay bromas o comentarios irónicos dirigidos hacia un/a estudiante que no resultan comprensibles para personas adultas, pero que generan una reacción en el grupo curso y en la posible víctima (miradas nerviosas, risas, gestos). Suelen indicar que algo está ocurriendo a espaldas de los adultos y que puede constituir una situación de acoso.
- c) Conversar de manera privada con estudiantes que presentan cambios en la conducta o en el estado de ánimo que no tienen una explicación evidente, en la asistencia o en el rendimiento. Es importante no actuar precipitadamente, pues quienes están pasando por una situación de acoso se encuentran en un estado de vulnerabilidad emocional. Se sugiere comunicar y analizar la situación con la/el profesor jefe, o encargado/a de convivencia, o algún profesional del área psicosocial para decidir en conjunto la mejor manera de abordarlo.
- d) Investigar y aclarar las situaciones en que se producen daños a las pertenencias de algún integrante del grupo curso.
- e) No justificar ninguna manifestación de acoso u hostigamiento hacia un/a estudiante. En ocasiones se ocupan explicaciones como por ejemplo "es molesto, así es que le están dando un poco de su propia medicina" o "le gusta". En la dinámica que se produce el acoso escolar, las víctimas pueden recurrir a comportamientos inexplicables con tal de



detener la violencia o de normalizarla. Es deber de las personas adultas romper con ese tipo de situaciones a través de la intervención formativa y directa.

- f) Abordar al grupo de testigos y trabajar con ellas/ellos es una manera efectiva de romper la inercia relacional que suelen tener los casos de acoso. En ocasiones, un/a testigo prefiere guardar silencio o reírse de estas situaciones ante el temor de convertirse en víctima. El apoyo y orientación de los adultos puede ayudar a que tengan una posición más clara frente a la situación.
- g) Al igual que en los casos de violencia en general, es importante apoyar y acompañar tanto a víctima como a victimario, informar a la familia y aplicar las medidas consideradas en el Reglamento Interno.

I.- ETAPA DENUNCIA INTERNA

Todo integrante de la Comunidad Escolar puede denunciar Cyberbullying, quien observe o reciba la información debe informar inmediatamente, con un plazo máximo de 24 horas al área de Orientación y Convivencia Escolar.

a) Responsables de recibir denuncia

Todos los funcionarios del Colegio La Fuente, de Los Angeles están facultados para recibir denuncias de cyberbullying debiendo informar en los plazos establecidos al área de Orientación Escolar y Convivencia.

b) Procedimiento de recepción

1. Integrantes del área de orientación escolar y equipo de convivencia, registran por escrito el contenido de la denuncia.
2. El equipo de convivencia escolar será el responsable de la investigación.
3. El equipo de convivencia escolar designado informa al profesor jefe o asignatura de la situación y de los supuestos involucrados.
4. El equipo de convivencia escolar informa a los padres de la denuncia respectiva y de las etapas en las cuales será participe su hijo.

II. ETAPA INDAGACIÓN

El indagador (ENCARGADO O MEDIADORA ESCOLAR) dispondrá de un máximo de 7 días hábiles, así considerados en el calendario escolar vigente, para clarificar los hechos (prorrogables por decisión del Consejo de Convivencia ante situaciones debidamente justificadas).

Procedimientos generales de Indagación 7 días hábiles (prorrogables)

A) Acciones principales:

1. Escuchar versión de los involucrados y posibles descargos; y dejar por escrito.
2. Revisar evidencias, analizar documentos atinentes
3. Entrevistar a terceras personas que puedan aportar información relevante
4. Revisión de registros, imágenes, videos, audios, entre otros, atinentes al hecho.



5. Dar oportunidad de controvertir las pruebas de cargo al supuesto autor de las faltas. (según formato colegio)
6. Otros.

B) Acciones complementarias de acuerdo a la situación indagada: (optativas; las cuales no constituyen una sanción)

1. Proporcionar o sugerir apoyo psicosocial y/o académico a los involucrados
2. Otras medidas preventivas y/o administrativas adecuadas a la situación indagada.
3. Es de atribución exclusiva de dirección solicitar asesoría externa para investigar la situación.
4. Otros.

C) Producto de etapa de indagación

Síntesis de la etapa de indagación la cual consta de:

1. Descripción de los hechos, cada una de las acciones llevadas a cabo.
2. Atenuantes y agravantes
3. Anexos: Registro de entrevistas

ETAPA RESOLUCIÓN:

El equipo de convivencia evalúa los antecedentes y determina si la denuncia se confirma o se desestima.

Plazo: hasta 5 días hábiles prorrogables con autorización de la Dirección.

Pueden resolver estas denuncias

- Únicamente el equipo de Convivencia, basado en los antecedentes obtenidos.

1. Procedimiento de Resolución 5 días hábiles (prorrogables)

A. Si la denuncia se desestima: Informar a los involucrados y definir las acciones de cierre.

A1. Generar informe de la resolución. El equipo de convivencia revisará todos los antecedentes recopilados en la indagación, así como los atenuantes y agravantes presentes en la situación. Evaluará y definirá posibles medidas de acompañamiento formativo y/o sanciones.

A2. En entrevista entregar informe de resolución a los involucrados y sus apoderados. Informar el derecho de apelación-revisión correspondiente y las formalidades que se deben respetar para ejercerlo según formato de Carta de Apelación presente en el Reglamento.



B. Si la denuncia se confirma: Definir medida disciplinaria: formativa y/o constitutiva de sanciones. Las sanciones van de la amonestación escrita a la condicionalidad o expulsión según sea el caso.

B1. Generar informe de la resolución. El equipo de convivencia revisará todos los antecedentes recopilados en la indagación, así como los atenuantes y agravantes presentes en la situación. Evaluará y definirá posibles medidas de acompañamiento formativo y/o sanciones.

B2. En entrevista entregar de informe de resolución a los apoderados. Informar el derecho de apelación-revisión correspondiente y las formalidades que se deben respetar para ejercerlo según formato de Carta de Apelación del colegio.

C) Cuando no se haya podido acreditar el autor y/o la falta: El o los responsables de la resolución deberá:

C1. Dejar el procedimiento suspendido por un periodo a definir dentro del año lectivo en cada caso. Si al finalizar el período no hay nuevos antecedentes, se cierra definitivamente.

C2. Se realizarán acciones formativas de protección a todo quien hubiese sido afectado.

ETAPA APELACION (OPTATIVA):

Todo estudiante que reciba una resolución tendrá derecho a la apelación. Procedimiento realizado por los padres/apoderados en el plazo de 5 días hábiles una vez recibida la resolución.

- Procedimiento 5 días hábiles.

1. Enviar carta de apelación, dirigida al director, en un plazo máximo de 5 días comunicada la resolución. Debe utilizar el formato de carta de apelación indicada en el reglamento y no otro.
2. Apelación: Carta de Apelación formato colegio con nuevos antecedentes que puedan aportar para desestimar la medida tomada por el Comité de convivencia.

ETAPA RESPUESTA DE APELACIÓN

1. El director responderá en un plazo máximo de 5 días hábiles recibida la solicitud, considerados así según el calendario escolar vigente. La decisión del director será inapelable.
2. Cierre e informe concluyente.