**ANEXO 2**

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

Se establece el siguiente protocolo ante la concurrencia de hechos constitutivos de maltrato, acoso o violencia escolar, ya sea entre estudiantes, entre estudiantes y personas que detenten una posición de poder, entre estudiantes y un funcionario del establecimiento educacional, o entre padres y/o apoderados.

Este protocolo deberá ser activado por el Encargado de convivencia escolar o por quién este designe, en los casos que corresponda y deberán estar previamente establecido y ser conocidos por todos los miembros de la comunidad educativa.

Ocurrido o conocido al interior o fuera[[1]](#footnote-0) del establecimiento educacional una situación de acoso y maltrato escolar, bullying y/o ciberbullying, ya sea en términos físicos, psicológicos, cibernéticos, acoso, bullying, matonaje, hostigamiento u otros, tal como se ha definido previamente en este documento, se deberá proceder de la forma que se indica a continuación.

Lo establecido en el presente Protocolo será aplicable a todos los procedimientos de acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa.

I. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

A. **Comunicación de la situación de acoso o maltrato e inicio de la investigación**: La denuncia de cualquier hecho de maltrato o acoso escolar deberá ser presentada inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar del Centro Educativo, quien deberá levantar un acta de inicio del protocolo de maltrato, acoso escolar o violencia.

Asimismo, el Encargado de Convivencia Escolar podrá recibir estas denuncias a través del Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones o cualquier otro medio que cumpla funciones similares **(ejemplo: correos electrónicos). En estos casos la denuncia escrita será el registro o constancia para levantar el acta que da inicio a este protocolo**.

Desde que se toma conocimiento de los hechos al levantamiento del acta no debe mediar un plazo superior a 48 horas. El acta deberá dejar constancia de los siguientes antecedentes:

1. Fecha de inicio de la investigación.
2. Registro de los hechos denunciados y personas involucradas, en caso que se conozcan.
3. Firma del Encargado de Convivencia.

En el evento que se trate de una situación de violencia que se está produciendo (por ejemplo: una pelea), el Encargado de Convivencia Escolar o cualquier otro miembro de la comunidad educativa, deberá intervenir inmediatamente, de acuerdo a las posibilidades y contexto, debiendo dejar constancia de lo ocurrido en el acta de inicio al protocolo de maltrato, acoso o violencia escolar.

Cuando en el conflicto una de las partes sea el Encargado de Convivencia Escolarel estudiante o miembros de la comunidad afectada podrá concurrir al Director o a cualquier otro funcionario del establecimiento. La activación de este protocolo deberá estar a cargo del Director o de quién este designe para estos efectos.

B. **Recopilación de antecedentes**: Luego de levantada el acta de inicio del procedimiento se deberá identificar con claridad a todos los implicados y su posible participación en los hechos que constituyen la situación de violencia.

Para ello, se deberá iniciar un proceso de conversación individual con los posibles involucrados, sin juntar a las partes que hayan participado del hecho de violencia, y con todos aquellos quienes hayan observado los hechos en calidad de testigos o espectadores.

El Encargado de Convivencia deberá registrar las acciones y medidas que se realicen en esta etapa del procedimiento con el objeto de determinar con claridad los hechos y las partes involucradas. El periodo para recopilar antecedentes no podrá ser superior a 5 días desde que se tome conocimiento de los hechos, los que atendida la gravedad de los hechos podrá ser extensible por hasta 5 días más.

**C. Información padres y/o apoderados:**Finalizada la etapa de recopilación de antecedentes el Encargado deberá informar a los padres y/o apoderados de las partes involucradas de los hechos de violencia. Está comunicación se efectuará mediante la forma oficial de comunicación contemplada en el RICE, a saber, correo electrónico. Asimismo, se podrá realizar la citación vía llamada telefónica, cuando la urgencia lo amerite, sin embargo, siempre deberá quedar el respaldo vía correo electrónico.

En esta etapa se les deberá explicar el procedimiento de este protocolo y los pasos que se seguirán en la investigación. Estas acciones deberán ser consignadas en un registro o acta que contenga la fecha en que se entregó esta información con la correspondiente verificación por parte de los padres y/o apoderado (firma de éstos en el registro).

*D.* **Entrevistas a los involucrados**: Posteriormente al proceso antes señalado se deberá citar a las partes involucradas, estudiantes, padres y/o apoderados de los involucrados, docentes, asistentes de la educación y cualquier otro miembro de la comunidad educativa que se considere pertinente para el caso.

El Encargado deberá hacer un registro escrito de lo conversado con los entrevistados y verificar con los participantes que el registro contiene lo que ellos han expresado. Este registro deberá ser suscrito por los entrevistados.

El período para citar a entrevistas no debe exceder los 10 días desde la fecha de inicio de la investigación (desde que se levanta acta de inicio del protocolo), los cuales pueden ser prorrogables si así lo requiere el Encargado de Convivencia.

**E.** **Procedimiento de gestión colaborativa de conflictos:** Realizadas las entrevistas previamente señaladas el Encargado de Convivencia Escolar deberá analizar si es posible dar solución a los hechos de violencia mediante la aplicación de un mecanismo colaborativo de solución de conflicto (por ejemplo: mediación o conciliación).

Si las partes involucradas de manera voluntaria acuerdan llevar a cabo un proceso de mediación o conciliación el Encargado deberá dejar registro de la realización de este procedimiento. Asimismo, si una de las partes expresa su voluntad de no perseverar se deberá dar por finalizado el proceso dejándose constancia de dicha circunstancia.

*F.* **Medidas de resguardo a las personas afectadas***:* El Encargado de convivencia deberá exponer el caso ante el Consejo de Profesores o reunión especial citada al efecto, a fin de determinar en forma colectiva las medidas de resguardo que se tomarán para el o los estudiantes afectados. Esto deberá ocurrir dentro de los 5 días siguientes a haber tomado conocimiento de los hechos denunciados.

Se entenderá por medida de resguardo todas aquellas acciones tendientes a proteger al estudiante afectado, tales como, la separación del victimario de la víctima, con la suspensión de clases y/o condicionalidad de matrícula; posibilidad de cambio de curso de la víctima o victimario; acompañamiento para el estudiante afectado; seguimiento del caso por Psicólogo o profesional a fin del establecimiento educacional; derivación a instituciones u organismos competentes como la OPD o Fiscalía.

La derivación a instituciones u organismos competentes como OPD, Fiscalía, instituciones de salud, etc. se debe realizar por vía escrita, dejando registro de la actuación, y en la comuna en la que se encuentre ubicada el Liceo o de donde proceda el estudiante en cuestión.

Se hace presente que para las medidas de resguardo no pueden ser más gravosas que la sanción misma a aplicar, ni pueden tener una duración superior a la investigación misma y/o la sanción definitiva que corresponda. Es decir, se deben aplicar con prudencia y proporcionalidad.

Asimismo, para la aplicación de estas medidas se deberá tener en consideración el desarrollo emocional y las características del estudiante que estén involucrados en los hechos.

G. **Informe de cierre de la investigación:** El Encargado de Convivencia o quien haya sido designado deberá analizar los antecedentes recabados y elaborará un informe de cierre de la investigación con las sugerencias que estime conveniente. Este informe deberá ser notificado al director y a las partes involucradas en el proceso.

H. Situaciones especiales:

* Si la denuncia de agresión a un estudiante involucra a un adulto que no pertenece a la comunidad educativa

A más tardar el día siguiente hábil de la recepción de la denuncia o antecedentes, el Director del establecimiento encomendará a la Encargado/a de Convivencia Escolar u otro profesional idóneo, la instrucción de una investigación.

El funcionario designado contará con la colaboración, en su caso, de la Encargado/a de Convivencia Escolar, e investigará los hechos en un plazo máximo de 5 días hábiles, debiendo recabar toda la información y pruebas posibles, oyendo a los testigos y a la posible víctima, brindándole la oportunidad de presentar las pruebas que estime pertinentes.

Sin perjuicio de lo establecido anteriormente el Director o un adulto responsable del estudiante procederá a hacer la denuncia correspondiente, de estimarse que los hechos pueden revestir carácter de delito, dentro de las 24 horas siguientes a que tomare conocimiento de los mismos, en los organismos pertinentes para el caso, de manera presencial, dejando registro escrito o algún medio que permita acreditar la actuación. Para estos efectos, revisar punto II literal C del presente Protocolo.

Finalizada la investigación se emitirá, el día hábil siguiente, un Informe que será notificado al Director dentro del mismo plazo.

Si la investigación realizada, da como resultado que la denuncia no es constitutiva de mayor gravedad, se procederá a trabajar en acompañamiento, apoyo y monitoreo del estudiante involucrado en el hecho. De lo anterior deberán ser informados los padres del estudiante.

* Si la denuncia de agresión a un estudiante involucra a un padre, madre o apoderado del establecimiento.

A más tardar el día siguiente hábil de la recepción de la denuncia o antecedentes, el Director del establecimiento encomendará a la Encargado/a de Convivencia Escolar u otro profesional idóneo, la instrucción de una investigación.

El funcionario encomendado para ésta función deberá informar al apoderado denunciado de lo que se le imputa, teniendo éste la oportunidad de proceder a informar su versión de lo sucedido por escrito, dentro de un plazo de 24 horas.

El funcionario designado contará con la colaboración, en su caso, de la Encargada de Convivencia Escolar, e investigará los hechos en un plazo máximo de 5 días hábiles, debiendo recabar toda la información y pruebas posibles, oyendo a los testigos y al inculpado, brindándole la oportunidad de presentar las pruebas que estime pertinentes.

Sin perjuicio de lo establecido anteriormente el Director o un adulto responsable del estudiante procederá a hacer la denuncia correspondiente, de estimarse que los hechos pueden revestir carácter de delito, dentro de las 24 horas siguientes a que tomare conocimiento de los mismos, en los organismos pertinentes para el caso, de manera presencial, dejando registro escrito o algún medio que permita acreditar la actuación. Para estos efectos, revisar punto II literal C del presente Protocolo.

Finalizada la investigación se emitirá, el día hábil siguiente, un Informe que será notificado al Director dentro del mismo plazo.

Si la investigación realizada, da como resultado que la denuncia no es constitutiva de mayor gravedad, se procederá a trabajar con el padre, madre o apoderado en acompañamiento y apoyo a su labor, asimismo se procederá con el estudiante involucrado en el hecho. De lo anterior deberán ser informados los padres del estudiante y se comunicará por escrito a los involucrados.

Atendida la gravedad de los hechos y si el padre, madre o apoderado resultare culpable de los hechos denunciados, el Director deberá informar a la Corporación SOFOFA para su conocimiento.

**II.** **De la investigación de la denuncia:**

A. La investigación debe ser realizada en **un plazo de 10 días hábiles, contados desde la ocurrencia de los hechos o desde que se tuvo conocimiento de los mismos**. Este plazo será prorrogable por el mismo período en el evento que el Encargado de Convivencia o quien lleve la investigación lo determine. El fin de la investigación es el permitir al Encargado de convivencia o a quien éste designe conocer la versión de los distintos actores involucrados, así como recabar antecedentes que permitan respaldar los hechos y dar oportunidad a todos de ser debidamente escuchados.

B. En la investigación de la denuncia se podrán considerar las siguientes acciones:

a) Entrevista individual y separadas con los actores involucrados (víctimas y supuestos agresores).

Aplicación de mecanismo colaborativo de solución de conflictos. Esta instancia siempre debe ser voluntaria y con el acuerdo de las partes involucradas.

b) Reunión con los apoderados (víctimas y supuestos agresores), cuando corresponda de acuerdo a los hechos. Estas entrevistas tienen por objeto informar a los padres y/o apoderados sobre los hechos y se deberán realizar de manera separada.

c) Entrevista a él o los profesores jefes, y otros si corresponde de acuerdo a los hechos.

d) Entrevista con otros actores de la comunidad escolar que pudieran aportar antecedentes a la investigación, cuando corresponda de acuerdo a los hechos (por ejemplo: testigos de los hechos).

**e)** Recabar y resguardar las evidencias que pudieran existir, relacionadas con el hecho que se denuncia, las cuales podrán ser utilizadas durante la investigación como medios de prueba y análisis.

**C.** **Derivación a tribunales competentes.**

Una vez que el **director** toma conocimiento de los hechos denunciados y en la eventualidad que éstos revistan el carácter de delito deberá dentro de las **24 horas** siguientes efectuar la derivación a la entidad competente, ya sea tribunal de familia, Fiscalía, Carabineros u OPD.

Esta denuncia deberá presentarse en forma escrita en dos copias, quedando una de ellas en la carpeta investigativa del establecimiento educacional y la otra para la entidad receptora de la denuncia. Asimismo, el Director/a o quien sea designado para estos efectos, deberá solicitar a la autoridad competente el timbre, estampa y/o firma con la correspondiente fecha en que se realizó esta gestión de manera de acreditar la recepción conforme de la denuncia en dicha institución.

Cualquier otro trabajador del establecimiento educacional que tome conocimiento de hechos que revistan las características de delito, deberá, en primer lugar, informar al/la Directora/a de la situación y coordinar con el/ella quien realizará la denuncia ante los Tribunales, Ministerio Público o las Policías. En este caso se deberá seguir el mismo procedimiento descrito en el párrafo anterior.

**Lo estipulado en el presente literal será aplicable en todos los procedimientos y actuaciones en los que se investiguen hechos de acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, con independencia de quienes son las partes afectadas.**

**III.**  **Resolución y consecuencias del Proceso de Investigación:**

Una vez concluido el proceso de investigación, el Director habiendo revisado todos los antecedentes procederá a citar al Consejo de Profesores para exponer el caso y decidir las medidas pedagógicas, psicosociales y sanciones educativas que correspondan, de acuerdo al RICE. Esta resolución, así como las medidas derivadas de la aplicación del protocolo de maltrato, acoso y violencia escolar deberán ser informadas verbalmente a las partes involucradas y sus padres y/o apoderados, dejando constancia en acta firmada. Asimismo, se deberá dejar constancia escrita de estas medidas en la hoja de vida del estudiante o en cualquier otro documento anexo, tales como, ficha, carpeta investigativa, etc. En el evento que el padre, madre y/o apoderado se negarán a firmar el acta o registro donde conste la resolución y medidas, el Director o Encargado de Convivencia, según corresponda, deberá dejar registrar este hecho en la hoja de vida del estudiante.

El Consejo de Profesores en conjunto con el Encargado de Convivencia y el Director/a del establecimiento podrán implementar las medidas formativas, pedagógicas y/ o psicosociales que estimen pertinentes para los involucrados, compañeros de curso de éstos, y demás miembros de la comunidad educativa.

Se entenderá por medidas formativas o de apoyo psicológico o psicosocial a aquellas acciones que que permiten a los estudiantes tomar conciencia de las consecuencias de sus actos, aprender a responsabilizarse de ellos y desarrollar compromisos genuinos de reparación del daño, de crecimiento personal y/o de resolución de las variables que indujeron la falta, o aquellas acciones que buscan aliviar o controlar los efectos traumáticos de acontecimientos, colaborando en activar la capacidad de afrontamiento y apoyando los procesos de recuperación. De acuerdo a lo dispuesto en el RICE.

Algunos ejemplos de estas medidas son: trabajos comunitarios; exposiciones de los tipos de violencia escolar; apoyo a estudiantes con NEE: capacitaciones a los miembros de la comunidad educativa; jornadas de reflexión; apoyo psicosocial a las partes involucradas; trabajos de investigación; talleres; plan de trabajo focalizado: intervención de psicopedagogo/a, entre otras.

En los casos en que se encuentre involucrado un padre/madre o apoderado, el Director podrá determinar el cambio de apoderado o responsable del estudiante dentro del establecimiento, así como prohibir su ingreso a las dependencias del Liceo, siempre que la gravedad de los hechos así lo amerite.

El Director/a tendrá un plazo de 5 días hábiles contados desde que recibió el informe final de la investigación por parte del Encargado de convivencia para resolver el caso y tomar las medidas que considere pertinentes.

En consecuencia, el plazo de resolución que posee el Director para pronunciarse sobre esto es de 5 días hábiles.

***IV.*** **Medidas en situaciones de maltrato vertical (de docente y/o asistente de la educación a estudiante) o violencia entre padres y/o apoderados del establecimiento.**

Si la situación de violencia se refiere al caso de un estudiante que ha sido víctima de maltrato por parte de algún profesional de la educación o funcionario del establecimiento, cualquiera sea la posición que éste ostente en el Centro Educativo, se le suspenderá de manera inmediata de sus funciones, no pudiendo tener contacto con la víctima. Además, se realizará un acompañamiento temporal al estudiante afectado por otro funcionario que el establecimiento designe y se activará este protocolo una vez conocido los hechos. El Liceo velará para que el estudiante no se encuentre solo frente al eventual agresor.

En el caso que se determine como responsable a un funcionario del establecimiento se procederá a aplicar la sanción de acuerdo a lo dispuesto en el Código del Trabajo y/o Estatuto Docente.

Ahora bien, en caso que los hechos revistan las características de delitos, la aplicación de sanciones administrativas será independiente de la responsabilidad penal o civil de éste, así como del resultado de la investigación penal o civil que se siga en contra del trabajador. En estos casos de deberá seguir lo indicado en el punto II letra C. del presente Protocolo.

En el caso que los conflictos se produzcan entre apoderados; o entre funcionarios y apoderados de nuestra comunidad se procederá de la siguiente manera:

1. La situación de conflicto deberá ser comunicada por cualquier miembro de la comunidad educativa al/la Encargado/a de Convivencia Escolar, quien determinará sí existe la posibilidad de llegar a una pronta solución a través de una instancia de mediación, actuando de forma inmediata. En aquellos casos que no se pueda contactar al Encargado de Convivencia Escolar se deberá contactar al/la Director/a.

2. Encargado/a de Convivencia Escolar, en el evento que no pueda dar una pronta solución a la problemática procederá a recabar la mayor cantidad de antecedentes posibles.

3. En el evento que las circunstancias así lo ameriten se llevará a efecto la medida de cambio de apoderado.

4. En caso de que se demuestra la inocencia del(a) acusado(a) se deben ofrecer disculpas públicas y por escrito. Lo anterior, en aquellos casos en que se demuestre que la denuncia o reclamo carecía de fundamentos.

1. Todo el terreno o superficie aledaña al local escolar. [↑](#footnote-ref-0)