

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

**INSTITUTO DE EDUCACION DE JÓVENES Y ADULTOS  
“ACONCAGUA”**

**I.D.E.A.C.**

**LA CALERA**



**2025**



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

## Párrafo I: Normas Generales

**Artículo 1.- Ámbito de aplicación.** El presente protocolo será aplicado a todos los casos de violencia escolar ocurridos entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa, sea que se produzcan entre integrantes del mismo estamento o no, y tendrá por objeto principal establecer las formas de intervenir y contener los hechos de violencia, los procesos de investigación y los mecanismos de recomposición de la buena convivencia escolar y el clima escolar.

**Artículo 2.-** Además, este instrumento tendrá por objeto determinar la naturaleza y gravedad de los hechos con el propósito de aplicar las medidas pertinentes al riesgo, amenaza o daño causado. Las medidas que adopte el establecimiento buscarán generar conciencia de las conductas asociadas, la reparación del daño ocasionado y, especialmente, el resguardo de los y las estudiantes involucrados mediante la reconciliación y apoyo psicosocial, emocional, pedagógico y las respectivas derivaciones a instituciones externas y denuncias a las autoridades competentes, en caso de ser procedente, sea que se trate de víctima o victimario.

**Artículo 3.- Definición.** La violencia escolar es un fenómeno relacional negativo que degrada la convivencia escolar y el clima escolar y vulnera la integridad psicoemocional del grupo que la padece, sea que se trate de víctima, victimario o testigos.

**Artículo 4.- Calificación.** Según la temporalidad de la conducta observada, la violencia escolar puede ser calificada en transitoria y permanente.

Según cada tipo de violencia el establecimiento deberá intervenir en forma diferente según se señalará más adelante.

## Párrafo II: Violencia transitoria

**Artículo 5.- La violencia transitoria,** es la respuesta espontánea e instintiva revestida de irritación o daño, verbal o físico, ante el surgimiento de conflictos o desacuerdos, entre los diferentes miembros de la comunidad educativa

La violencia transitoria se puede manifestar como agresividad, agresiones físicas y verbales, violencia social o daño en la infraestructura, material escolar o los espacios físicos.

Sin perjuicio del proceso de contención dispuesto en este protocolo, el establecimiento podrá aplicar sanciones o medidas formativas a toda conducta violenta que implique una infracción al reglamento interno y de convivencia escolar o reglamento de orden, higiene y seguridad, según corresponda.



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA**

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

**Artículo 6.- Agresividad.** Es un mecanismo defensivo o de rechazo que se utiliza como respuesta a situaciones que son percibidas como riesgosas, amenazantes o no deseadas.

En algunos casos, puede implicar una menor capacidad para expresar las emociones sentidas o una señal de otra situación que la persona pueda estar viviendo o sufriendo.

Las expresiones de agresividad no guardan legitimidad de ninguna especie y a la larga tienen el potencial de dañar la buena convivencia escolar, por tanto, no son aceptadas y serán tratadas de la forma que establece este reglamento.

Cuando la agresividad provenga de un adulto de la comunidad educativa, sea que se trate de un padre, madre, apoderado o funcionario del establecimiento, será considerado una infracción al presente reglamento según los hechos de que se trate y la calificación que se disponga al efecto.

**Artículo 7.- Agresiones físicas o verbales.** Es una forma ilegítima de resolución de conflictos o desacuerdos surgidos entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, expresados en golpes de puños, patadas, lanzamiento de objetos contundentes o uso de armas, cuando se trata de agresiones físicas, y descalificaciones, improperios, amenazas o trato peyorativo entre las personas involucradas, en el caso de agresiones verbales. La conducta puede ser recíproca o unilateral.

Sin perjuicio del proceso de contención dispuesto en este protocolo, el establecimiento podrá aplicar sanciones o medidas formativas a toda conducta violenta que implique una infracción al reglamento interno y manual de convivencia escolar o reglamento de orden, higiene y seguridad, según corresponda.

**Artículo 8.- Violencia social.** Consiste en la manipulación de la relación o desprestigio de la víctima en la convivencia cotidiana. Se ejerce mediante la divulgación de rumores malintencionados, publicación de secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, entre otros.

**Artículo 9.- Daño a la infraestructura o los espacios escolares.** Es todo acto que implica la destrucción total o parcial del edificio, el mobiliario, materiales, recursos u otros elementos que forman parte del espacio escolar.

**Artículo 10.-** Con excepción del daño a la infraestructura, toda violencia transitoria repetida en el tiempo se transforma en acoso, sea que se reitere la misma conducta o se sumen con otras diferentes, por ejemplo, que además de inventar un apodo se divulgue material personal de la víctima.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

### Párrafo III: Violencia Permanente

**Artículo 11.- Definición.** Es toda acción o actitud de una o más personas en contra de otra que, sin revestir de gravedad al ser observada aisladamente, su reiteración tiene el potencial de generar un daño mayor en la autoestima, psiquis o confianza de la víctima, por su repetición en el tiempo.

Este tipo de acciones se manifiestan por medio de actitudes, descalificaciones, gestos, golpes menores, burlas, exclusión, aislamiento, destrucción de propiedad personal, entre otros, sea que se expresen verbalmente, por medio de rayados, intervenciones, publicaciones, fotografías, videos, audios, mensajes de texto, en medios tradicionales, digitales, entre otros.

Sin perjuicio del proceso de contención dispuesto en este protocolo, el establecimiento podrá aplicar sanciones o medidas formativas a toda conducta violenta que implique una infracción al reglamento interno y de convivencia escolar o reglamento de orden, higiene y seguridad, según corresponda.

**Artículo 12.- Acoso escolar o Bullying:** Es toda acción u omisión constitutiva de agresión y hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera del establecimiento educacional por estudiantes u otros miembros de la comunidad educativa que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de uno o más estudiantes, valiéndose para ello de una situación de superioridad o indefensión de las víctimas y provoquen 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.

Será considerada infracción gravísima al presente reglamento cuando este tipo de conducta sea ejercida por un adulto de la comunidad educativa, la que será sancionada de conformidad a lo dispuesto según cada caso.

**Artículo 13.- Ciber acoso:** Es toda acción de hostigamiento ejercida por medios digitales, manifestado por medio de alteración de imágenes, publicación de contenido personal o denigrante de la víctima, suplantación de identidad, mensajería que implique persecución, amenaza o chantaje, sea que se realice por redes de mensajería o sociales, de forma pública o privada.

El ciberacoso constituye un acto de alto riesgo, producto de la alta exposición que implica la publicidad del contenido que puede ser publicado y es un fenómeno que puede expresarse simultáneamente con otras acciones de acoso u hostigamiento.

### Párrafo IV: Intervención ante hechos de violencia transitoria

**Artículo 14.-** Todo funcionario del establecimiento que presencie un hecho de violencia entre cualquier miembro de la comunidad educativa deberá intervenir inmediatamente para suprimirla y contener a las partes involucradas. En caso que el hecho sea de una magnitud mayor, como una pelea entre tres o más estudiantes, el funcionario deberá solicitar ayuda a más funcionarios o autoridades competentes para intervenir.



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA**

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

Los demás integrantes de la comunidad educativa que presencien hechos de violencia deberán informar al funcionario del establecimiento más próximo para que este intervenga en la forma indicada anteriormente.

**Artículo 15.-** Los funcionarios que intervengan un incidente de agresión física o verbal deberá separar a los o las involucrados y apartarlos/as a un lugar tranquilo y seguro, con el objeto de poner fin a las agresiones y evitar mayor daño.

En caso que se encuentren en un estado emocional alterado, ofuscado o conmocionado se deberá dar espacio y tiempo para que la persona se tranquilice, generando las condiciones necesarias para esto, sugiriendo que se siente, respire profundo, tome agua, entre otros.

Cuando producto de las agresiones se hubiesen producido lesiones, se deberá trasladar al herido/a al centro asistencial más cercano, de conformidad a lo dispuesto en el protocolo de accidentes escolares.

**Artículo 16.-** Una vez que la persona evidencie señales de encontrarse tranquila, el o la funcionario/a podrá preguntar por lo sucedido levantando acta de la conversación.

En caso de no ser posible levantar acta, deberá emitir un informe de los hechos y antecedentes observados y de las declaraciones de la persona, dentro de las 24 horas siguientes y remitirlo a Encargada de Convivencia Escolar, para proceder a la investigación correspondiente.

**Artículo 17.- Hechos ocurridos al término de la jornada.** Cuando la situación ocurrida se produjese al término de alguna de las jornadas y hubiese estudiantes involucrados, los funcionarios que se encuentren conteniendo el incidente deberán garantizar la seguridad e integridad de estos antes de permitir su retiro de las dependencias del establecimiento, si no es posible garantizar la salida deberán citar al padre, madre, apoderado o adulto responsable para que lo busque.

Por su parte, en los hechos ocurridos durante la jornada escolar en que se encuentren estudiantes involucrados, se citará a los apoderados de estos para informar lo sucedido y efectuar el retiro inmediato del estudiante, con el objeto de permitir los espacios y tiempos de recomposición del clima escolar.

En caso que ningún adulto parte de la familia del estudiante pueda procurar la seguridad, retirando al estudiante, el Colegio brindará la protección y traslado hasta un lugar seguro.

**Artículo 18.- Hechos que involucran a un funcionario.** En los casos que algún funcionario del establecimiento se encuentre involucrado, además de lograr la contención y tranquilidad inicial señalada anteriormente, se le solicitará el retiro inmediato de las dependencias del establecimiento con el objeto de permitir los espacios y tiempos de recomposición del clima escolar y garantizar la seguridad de los y las estudiantes, sin antes recibir de parte del mismo su declaración de los hechos.

Para efectos de determinar la responsabilidad del funcionario se procederá de conformidad a lo dispuesto en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

**Artículo 19.- Hechos que involucran a un adulto.** Si se encuentra involucrado otro adulto de la comunidad educativa, como una madre, padre o apoderado u externo, inclusive, además de lograr la contención y tranquilidad inicial señalada anteriormente, se le solicitará el retiro inmediato de las dependencias del establecimiento.

**Artículo 20.-** Frente a casos de violencia de mayor dimensión o negativa manifiesta de los adultos involucrados a retirarse del establecimiento, se podrá solicitar la intervención de la autoridad competente para colaborar en la contención del caso.

Con todo, la intervención de autoridades externas al establecimiento, especialmente si se trata de fuerzas de orden, como Carabineros o Policía de Investigaciones, deberá ser mediada por un funcionario del establecimiento.

**Artículo 21.-** Después de contenido el incidente, se procederá a investigar la situación de conformidad a lo dispuesto en el Manual de Convivencia Escolar con el objeto de determinar responsabilidades e intervenir mediante los mecanismos dispuestos en dicho libro.

Si de los antecedentes investigados aparecieran indicios de violencia permanente, se procederá de conformidad a lo dispuesto en los párrafos siguientes.

**Artículo 22.-** Cualquier manifestación de agresividad expresada por estudiantes será registrada como observación en su hoja de vida. Este registro no constituirá sanción de ningún tipo y servirá de antecedente para el seguimiento del desarrollo psicoemocional de cada estudiante, de conformidad a las normas dispuestas en esta regulación escolar.

Con todo, cuando se manifiesten expresiones de agresividad, los funcionarios podrán mantener conversaciones formativas que tendrán por objeto tranquilizar y orientar el estado emocional del estudiante, lo cual podrá ser efectuado en forma inmediata o al término de las actividades desarrolladas.

#### Párrafo V: Intervención ante hechos de violencia permanente

**Artículo 23.-** El procedimiento se podrá iniciar teniendo sospecha o certeza de haberse cometido o encontrarse cometiendo algún hecho constitutivo de acoso escolar, Bullying o Ciberacoso, sin necesidad de que exista una denuncia formal.

**Artículo 24.-** Todo miembro de la comunidad educativa, que tome conocimiento, sea testigo o tenga sospechas de haberse cometido o encontrarse cometiendo acoso o ciberacoso se encuentra obligado a denunciar la situación al Encargado de Convivencia Escolar o al funcionario del establecimiento más próximo, según corresponda.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

Recibida una denuncia o relatado un hecho que implique violencia permanente, se deberá poner en conocimiento inmediato de la situación a la Encargada de Convivencia Escolar para la activación del respectivo protocolo.

En caso de que, encargada de convivencia escolar se encuentre impedida de activar el protocolo, por cualquier razón o causa, sea que se encuentre implicada en los hechos, tenga alguna relación de parentesco con las personas vinculadas a los hechos o no se encuentre disponible en dicho momento, el director designará a la persona más competente para efectuar la aplicación del protocolo.

**Artículo 25.-** Cuando el acoso o ciberacoso sea denunciado verbalmente, el o la encargada/o de aplicar el protocolo deberá procurar recabar la mayor cantidad de antecedentes que disponga el denunciante, como hechos, circunstancias, involucrados, sea que se trate de víctima, victimario o testigos.

#### Párrafo VI: Señales indiciarias de acoso

**Artículo 26.- Detección temprana.** Sin perjuicio de la detección de situaciones de acoso por medio de las denuncias expresas o relato de hechos explícitos que permitan identificar una afectación de derechos de esta naturaleza, es necesario que el establecimiento, por medio del presente protocolo cumpla su rol protector activo subyacente en la obligación del cuidado que debe observar sobre los y las estudiantes que forman parte de su comunidad educativa.

Lo anterior implica la necesidad de definir una estrategia en la detección temprana de situaciones de afectación de derechos.

**Artículo 27.- Conductas indiciarias.** Para el cumplimiento de lo indicado en el artículo anterior, es necesario que cada funcionario y funcionaria puedan detectar las señales que impliquen una manifestación de un/a estudiante afectado o agredido, entre las que se consideran, sin que la enumeración sea taxativa:

- A. Demuestra un cambio evidente en el comportamiento, como excesiva ansiedad, o cambio en las rutinas diarias, como negarse a comer o caminar por una ruta determinada, entre otras.
- B. Cambios bruscos de conducta: aislamiento, baja de ánimo, tristeza, temor, llanto.
- C. Conducta irritable permanente, manifestación de vergüenza.
- D. Brusco descenso de notas, repentina desmotivación por los estudios y/o actividades de su interés (deporte, banda musical, talleres).
- E. Lesiones físicas reiteradas y/o que no sean comúnmente atribuibles a actividades habituales a su edad y etapa de desarrollo.
- F. Miedo o rechazo a asistir al establecimiento educacional o a estar en lugares específicos de este, sea un espacio físico o virtual.
- G. Muestra insatisfacción de sí mismo.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

H. Comienza a intimidar a otros/as.

**Artículo 28.- Situaciones indiciarias.** Además de las señales que puede manifestar una víctima de acoso, se pueden detectar otras expresiones ejercidas por el victimario o el grupo que, eventualmente, también podrían constituir acoso o maltrato, tales como:

- A. Sobrenombres o burlas reiteradas hacia algún estudiante, por alguna característica física, psicológica, orientación sexual, étnica u otra;
- B. Bromas o comentarios irónicos que parecieran no tener sentido o resulten incomprensibles y que generan reacciones en el grupo, como risas nerviosas, comentarios solapados, temor, gestos, entre otros.
- C. Comparaciones basadas en aspectos físicos como color de piel, forma de vestir, marcas de ropa, entre otros.
- D. Tolerancia o atracción por la violencia.
- E. Ejerce poder, coerción o manipulación a su entorno social cercano.
- F. Manifestación de arrogancia y poca empatía

Este tipo de actitudes o conductas no deben ser normalizadas entre estudiantes, permitiendo su repetición en el tiempo y en caso de que sean observadas deberán ser intervenidas formativamente.

**Artículo 29.- Evaluación de crisis previas.** Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el seguimiento y detección temprana deberá ser compatible con el conocimiento íntegro de la vida y antecedentes personales y familiar de cada estudiante, toda vez que tales señales pueden derivar de crisis tales como separación de padres y madres, fallecimiento de familiar significativo, enfermedad catastrófica, entre otros.

Párrafo VII: De la formación del expediente del protocolo

**Artículo 30.- Informe preliminar.** Tomado conocimiento de los hechos o recibida la denuncia, Encargada de Convivencia Escolar tendrá un plazo de 24 horas para emitir un informe preliminar que contendrá una descripción precisa de los hechos y actos de acoso observados, así como también los medios empleados, las personas involucradas, la identificación de víctima o victimario y la participación de adultos, en caso de ser procedente. Dicho informe deberá señalar si existe la necesidad de adoptar medidas de resguardo urgentes y de denunciar a la autoridad correspondiente.

**Artículo 31.- Expediente.** El informe será agregado a un expediente que contendrá todas las actuaciones y medidas aplicadas, así como su correspondiente seguimiento, verificación de cumplimiento y efectividad de la acción implementada, así como también la detección de nuevos hechos que constituyan violencia escolar.



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA**

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

Este expediente tendrá carácter de reservado, por lo que sólo será informado en reuniones privadas entre los profesionales competentes del establecimiento para abordar el caso o con las personas involucradas. En este orden de ideas, no se podrán entregar copias del mismo, salvo a requerimiento de autoridad administrativa o judicial.

En caso que se entreguen copias a personas autorizadas, se deberá velar por resguardar la identidad de las personas involucradas.

Cualquier uso inadecuado del material entregado, su divulgación total o parcial, por medios digitales, electrónico o documental, en grupos públicos o privados constituirá una infracción gravísima al reglamento interno y convivencia escolar.

**Artículo 32.- Informes complementarios.** El o la encargado/a de aplicar el protocolo podrá solicitar informes a profesores de aula, profesor jefe, orientador, psicólogo o cualquier otro funcionario que tenga conocimientos del caso para que estos aporten antecedentes relativos al hecho en cuestión, informen sobre las medidas aplicadas o del estado emocional, psíquico, académico o físico del estudiante.

Estos informes tendrán el carácter de reservados y se agregarán al expediente formado al efecto.

**Artículo 33.- Reuniones de evaluación.** El o la encargado/a de aplicar el protocolo estará facultado para citar a reuniones a los funcionarios del establecimiento para evaluar y abordar el caso.

Estas reuniones podrán ser celebradas con dos o más personas o con un funcionario en particular y tendrán carácter de reservado.

De cada reunión celebrada se levantará un acta en que se consignarán los temas tratados, los acuerdos tomados y/o las medidas que se decidan aplicar.

#### Párrafo VIII: Registro en hoja de vida

**Artículo 34.-** Todos los hechos relevantes en la aplicación del protocolo deberán ser consignados en la hoja de vida del estudiante de la siguiente forma:

- A. Activación de protocolo, con referencia al número de expediente y fecha en que se inicia la aplicación del mismo.
- B. Medidas aplicadas, distinguiendo si se trata de alguna medida formativa, protectora, pedagógica o psicosocial y folio en que se consigna la misma dentro del expediente junto con la fecha de su aplicación.
- C. Derivaciones realizadas, con referencia al folio en que se consigna la derivación y fecha.
- D. Revocación de alguna medida, señalando el folio y fecha de revocación en que conste dentro del expediente.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

- E. Denuncia realizada, con referencia al folio y fecha en que conste dentro del expediente.
- F. Cierre del caso, con indicación de fecha y medidas adoptadas.

Con el objeto de resguardar la integridad psíquica, física, emocional o social, así como también la integridad de los involucrados y de los adultos acusados, se deberá evitar consignar en la hoja de vida descripciones gráficas de los hechos ocurridos, nombres de personas involucradas y antecedentes que develen detalles del caso, todos los cuales constarán en el expediente que se forme al efecto.

#### Párrafo IX: Investigación

**Artículo 35.-** La investigación tendrá por objeto determinar la magnitud, nivel y estado de la situación de violencia observada, de conformidad a la detección de las partes involucradas, los medios empleados y el tiempo transcurrido desde que se comenzó a gestar el acoso, para lo cual el o la encargada/o de investigar los hechos de violencia permanente se encontrará facultado para citar a los involucrados a prestar declaración, intervenir en el grupo afectado mediante reuniones grupales o individuales, solicitar informes a otros funcionarios del establecimiento, revisar antecedentes, libros u otros medios documentales, proponer la conformación de un equipo para abordar la situación y solicitar antecedentes, en soporte electrónico o material.

**Artículo 36.- Declaraciones.** Las primeras reuniones celebradas con los diferentes integrantes de la comunidad educativa para abordar los testimonios del caso serán individuales y privadas.

Con todo, se priorizará la atención de la víctima y victimario para contener la situación, brindar apoyo psicoemocional y detener el abuso.

Además del testimonio efectuado, se deberá consignar expresamente la actitud o emoción que manifiesta cada persona que preste declaración, es decir, si se desprende temor, indiferencia o arrogancia, por el caso investigado.

**Artículo 37.- Declaración de la víctima.** En la primera entrevista que se sostenga con la víctima, se deberá disponer de un lugar tranquilo y con la privacidad necesaria para generar un clima acogedor y seguro.

El o la profesional deberá actuar serenamente, evitando mostrarse afectado/a, conmovido/a u horrorizado/a por los hechos relatados. Sin perjuicio de lo anterior, deberá demostrar interés por el relato.

El o la entrevistador/a deberá informar al estudiante que la conversación será privada y personal, pero que podría informarse a otras personas que ayudarán en caso de ser necesario y que se intervendrá la situación, ya que es indispensable detener el abuso para resguardar su bienestar. Se adaptará el diálogo al ritmo del estudiante para contar su experiencia, sin presionar para que conteste preguntas o dudas, ni exigir detalles de los hechos, ni sugerir respuestas o interrumpir el



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA**

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

relato, respetando las pausas y silencios, por lo que se deberá disponer del tiempo necesario para abordar la entrevista.

Con todo, deberá reafirmar que hizo bien en revelar lo que estaba pasando sin necesidad de acusar, ni emitir juicios, críticas o desaprobación en contra el presunto agresor o agresora, así como tampoco sobre él o la estudiante.

En ningún caso deberá solicitar que muestre sus lesiones o se quite la ropa.

El o la entrevistador/a se mostrará sincero/a en todo momento, evitando promesas que no pueda cumplir, como asegurar que no tendrá que volver a contar lo sucedido ante otra persona.

Sin perjuicio de las limitaciones que impone el presente protocolo, el entrevistador deberá dejar abierta la posibilidad de hablar en otro momento.

**Artículo 38.- Declaración del victimario/a.** En la primera entrevista que se sostenga con el victimario/a, se deberá disponer de un lugar tranquilo y con la privacidad necesaria para generar un clima acogedor y seguro.

El o la profesional deberá actuar serenamente, evitando mostrarse afectado/a, conmovido/a u horrorizado/a por los hechos relatados, buscando identificar las razones del comportamiento.

En ningún caso se deberá descalificar o amenazar al estudiante victimario, sin perjuicio de lo cual se deberá advertir que la conducta afecta gravemente a la convivencia escolar, razón por la cual debe detener inmediatamente este comportamiento.

En caso que sea necesario aplicar medidas inmediatas, se informará que acción remedial se implementará, en caso contrario se comunicará que una vez cerrada la investigación se adoptarán las medidas más convenientes al caso, sin descartar que la intervención la puede efectuar alguna autoridad externa al establecimiento.

**Artículo 39.- Entrevista con los apoderados.** Dependiendo de la magnitud y cantidad de personas involucradas en los hechos, se podrán sostener reuniones individuales o grupales.

Se deberá citar al apoderado de la víctima y victimario para que asista al establecimiento lo antes posible, no debiendo pasar más de 24 horas desde que se tomaron conocimiento de los hechos. En caso que el plazo para citar al o la apoderado/a haya transcurrido, se deberá citar a la brevedad posible. En todos los casos, los medios para contactar a los apoderados son por llamado telefónico, personalmente o por correo electrónico.

En caso que por la cantidad de personas involucradas en los hechos de violencia sea alta, se citará a una reunión extraordinaria del grupo respectivo, la que deberá ser efectuada con una anticipación no mayor a 3 días.

**Artículo 40.- Adulto responsable.** Se deberá identificar al adulto responsable de la víctima y victimario/a, con capacidad y competencias para brindar protección, de preferencia el o la



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA**

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

apoderado/a, el cual deberá ser citado al establecimiento en un plazo que no exceda de las 24 horas siguientes desde que se emita el informe preliminar indicado en el artículo 30 de este protocolo, y según cada caso, se abordará como se indica a continuación:

Se informará de la situación al adulto responsable procurando resguardar la identidad del presunto agresor o agresora o víctima del caso, según cada caso, especialmente si se trata de otro/a estudiante, Además comunicarán las medidas aplicadas en el acto, en caso que se hubiesen implementado acciones de contención inmediatas. De no haberse aplicado ninguna acción, se podrá acordar la aplicación de alguna de las medidas contenidas en este protocolo.

Se deberá reafirmar al adulto responsable que es el primer y principal encargado/a de velar por la protección del estudiante y colaborar en la situación observada, por lo que se requerirá total colaboración de estos para superar la violencia detectada y se les podrá sugerir atención especializada. Con todo, la atención externa deberá ser coordinada con el establecimiento para evitar la sobre intervención y procurar que esta se encuentre en concordancia con las medidas implementadas institucionalmente.

Para efectos de seguimiento y control del caso que da lugar a la activación de protocolo, el adulto responsable deberá informar un número telefónico y correo electrónico para ser contactado por el o la encargado/a de aplicar el protocolo.

En la primera entrevista se deberá consignar la regularidad con que se deberá contactar al adulto responsable para efectos del seguimiento del caso. De no disponer plazos, la periodicidad del contacto con el adulto responsable no debe superar de 15 días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que ocurran nuevas situaciones especiales y extraordinarias que requieran la intervención del adulto responsable, éste deberá ser informado hasta dentro de 12 horas desde que se tome conocimiento de los hechos.

**Artículo 41.-** El o la encargado/a de aplicar el protocolo dispondrá de 5 días hábiles para recopilar antecedentes, investigar los hechos y consignar las declaraciones de testigos y de las partes involucradas, el cual podrá ser extendido hasta por tres días más. El director deberá notificar vía correo electrónico, entrevista personal o carta certificada a los apoderados de los involucrados en los hechos. Tomando conocimiento de los 5 días de suspensión desde el momento ocurridos los hechos prorrogables 5 días adicionales de ser necesario conforme lo autoriza la ley y el tiempo que tendrá para efectuar su apelación.

Transcurrido el plazo anterior, se deberá emitir un informe final con las conclusiones del caso, las que contendrán, a lo menos:

1. Identificación de las partes que fueron víctimas o victimarios de los hechos de violencia.
2. Magnitud de la afectación a la convivencia escolar y el clima escolar.
3. Identificación de los testigos, diferenciando cada estamento de la comunidad educativa.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

4. Medidas transitorias que se hubiesen aplicado y que se mantienen vigentes.

El informe será enviado a la dirección del establecimiento para su resolución final en un plazo de 3 días hábiles.

**Artículo 42.-** Los antecedentes y hechos acreditados por medio de esta investigación servirá de base a la aplicación de las medidas contenidas en el Manual de Convivencia Escolar, sea que se apliquen sanciones o medidas formativas.

Párrafo X: Resolución del caso

**Artículo 43.-** La dirección evaluará los antecedentes que consten en el expediente y las conclusiones del informe final y resolverá si aplica medidas inmediatas o presenta el caso al Equipo de convivencia Escolar para determinar las medidas que se estimen pertinentes.

Se dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para dictar la resolución, sin embargo, si el caso es resuelto por el Equipo de Convivencia Escolar, este plazo se extenderá por 2 días más.

**Artículo 44.-** La resolución contendrá a lo menos la siguiente información:

- Hechos, antecedentes y circunstancias investigadas.
- Pruebas y declaraciones generadas.
- Medidas provisorias adoptadas.
- Medidas que serán aplicadas.

Párrafo XI: Medidas de apoyo y coordinación

**Artículo 45.- Medidas de apoyo.** Ante la sospecha o detección de situaciones de violencia escolar que afecte a algún miembro de la comunidad educativa, se aplicarán medidas de apoyo psicosocial, emocional, pedagógico, derivaciones a instituciones externas y denuncias a las autoridades competentes, según corresponda.

**Artículo 46.- Calificación.** Según la naturaleza y calificación de la violencia escolar se aplicarán, conjunta o indistintamente, medidas de orden formativo, protector, pedagógico o psicosocial.

**Artículo 47.-** Las **medidas formativas** tendrán por objetivo orientar y reconducir los hechos y conducta del adulto responsable y consistirán en las que a continuación se indican:

1. Conversación con ánimo de superar la conducta o actitud observada.
2. Colaboración en actividades escolares que requieran apoyo de adultos.
3. Realización de trabajo de investigación sobre los efectos que genera su conducta.
4. Lectura especializada relacionada a los hechos ocurridos y diagnóstico de su contenido.



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA**

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

5. Revisión y/o análisis de documentales, películas u otras fuentes de arte o cultura relacionadas a los hechos ocurridos.

**Artículo 48.- Las medidas de protección** buscarán contener y evitar reiterar hechos que perjudiquen o empeoren la situación de riesgo o daño. Las medidas de protección consistirán en:

1. Restringir acceso o uso de medios tecnológicos.
2. Generar acuerdos de modificación de hábitos con el adulto responsable.
3. Acudir regularmente a entrevistas con funcionario designado por el establecimiento.
4. Seguimiento del comportamiento del estudiante por parte de un funcionario designado al efecto.
5. Cambio de apoderado.
6. Cambio de adulto encargado de la entrada y/o retiro del establecimiento, dentro de la jornada o al inicio o término de la misma.
7. Cambio de funciones de trabajadores del Colegio con el objeto de evitar encuentros con el o la estudiante.
8. Suspensión de funciones hasta el esclarecimiento de los hechos.

Lo dispuesto en los números 7 y 8, no restringirá la facultad del sostenedor de aplicar medidas sancionatorias a los y las funcionarias del establecimiento, inclusive la desvinculación de aquellos, en caso que lo estime pertinente.

**Artículo 49.- Las medidas pedagógicas** tendrán por objetivo brindar apoyo académico al estudiante vulnerado y consistirán en:

1. Cambio de curso.
2. Modificación de la jornada escolar.
3. Desarrollo de plan de estudios y calificaciones especiales.
4. Suspensión de actividades programáticas o extraprogramáticas.
5. Desarrollo de actividades extraprogramáticas.

**Artículo 50.- Rol del Consejo de Profesores.** Las medidas pedagógicas serán coordinadas con el Consejo de Profesores de conformidad a los criterios que se indican a continuación. En la instancia, se comunicarán las medidas adoptadas o que se podrían implementar.

El Consejo podrá pronunciarse respecto de la efectividad de las medidas, indicando la pertinencia de las mismas y la necesidad de implementar nuevas medidas, reemplazando a las anteriores o no.

En la misma instancia se deberán definir las estrategias de trabajo formativo y pedagógico en las diferentes asignaturas.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

Por su parte, el Consejo podrá evaluar la pertinencia de informar o no al resto de los y las estudiantes de los hechos ocurridos. Con todo, este pronunciamiento no será vinculante para el o la encargado/a de aplicar el protocolo, quien podrá descartar esta recomendación, según los antecedentes que maneje.

Las medidas adoptadas serán evaluadas regularmente en las sesiones del Consejo de Profesores para verificar su efectividad, continuidad, modificación o supresión.

**Artículo 51.-** Las medidas de **apoyo psicosocial** serán evaluadas con la dupla psicosocial para determinar la viabilidad de atender el caso internamente o derivarlo a otra institución especializada u otro profesional con competencias especiales o conocimientos específicos que permitan la correcta atención del caso.

Sin perjuicio de lo anterior, el adulto responsable del estudiante podrá negarse a ser atendido internamente en el establecimiento.

**Artículo 52.- Coordinación de la atención psicosocial.** La atención interna será coordinada con cada familia atendida sus necesidades particulares, requerimientos y características del caso, para estos efectos se elaborará un plan de atención en que se disponga la regularidad con que se desarrollarán las sesiones, periodicidad que no deberá interrumpirse, ni condicionarse bajo ningún efecto.

Cuando el caso sea atendido por alguna institución o profesional externo, el encargado de aplicar el protocolo deberá mantener comunicación constante con la institución o profesional con el objeto de colaborar o aplicar, modificar o suprimir medidas formativas, protectoras o pedagógicas.

**Artículo 53.- Objetivos del apoyo psicosocial.** Sin perjuicio de los aspectos que sean necesarios abordar para cada caso atendido internamente en el establecimiento, los objetivos que deberá cumplir el apoyo psicosocial son, sin que la enumeración sea taxativa:

- A. Desarrollo de la autoestima.
- B. Establecer vínculos afectivos significativos.
- C. Colaborar en la generación de relaciones basadas en el respeto mutuo.
- D. Desarrollo de competencias parentales.

#### Párrafo XII: Criterios de aplicación y seguimiento

**Artículo 54.- Criterio.** Las medidas de apoyo serán aplicadas en atención a la gravedad de los hechos y la dimensión del riesgo o daño.

Con todo, se deberá tener especial consideración a las características personales de los o las involucrados/as y estamento de la comunidad educativa al que pertenecen.



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA**

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

**Artículo 55.- Temporalidad y seguimiento.** Los actos en que consten la aplicación de medidas de apoyo, deberán indicar el tiempo durante el cual será aplicada.

Se realizará un seguimiento semanal del caso y de las medidas aplicadas. En caso que las medidas no manifiesten efectividad, se deberá reevaluar su continuidad y podrá ser revocada o modificada por otra.

Las personas o funcionarios responsables de la aplicación de alguna medida, deberán reportar periódicamente las observaciones o avances logrados al encargado de aplicar el protocolo, según los plazos dispuestos al efecto. Cuando no se hubiese dispuesto un plazo especial para emitir los reportes, estos se deberán remitir cada 10 días.

Los reportes e informes se agregarán al expediente en el orden y fecha que corresponda según el folio respectivo.

**Artículo 56.- Seguimiento con adulto responsable.** Aquellas medidas aplicadas en coordinación con el padre, madre, apoderado o adulto responsable, serán monitoreadas semanalmente, para lo cual el encargado de aplicar el protocolo deberá mantener contacto directo por los canales de comunicación más eficaces, esto es, citaciones presenciales, contacto telefónico o por medio de correo electrónico.

#### Párrafo XIII: Derivación

**Artículo 57.- Instituciones externas.** Los casos que requieran intervención externa de instituciones de salud o de protección podrán ser derivados a las siguientes instituciones:

- Oficinas locales de la Niñez (OLN)
- Centro de Salud Familiar (Cesfam) más cercano.

La derivación deberá ser efectuada cuando la violencia es de carácter grave o gravísima y deberá ser acompañada de un informe que contenga los antecedentes relevantes para el conocimiento de la institución que conozca el caso o cuando el adulto se niegue a efectuar alguna intervención particular.

Sin perjuicio de lo anterior, el apoderado podrá elegir una institución particular o privada que efectúe la intervención, lo cual deberá ser coordinado con el establecimiento educacional

**Artículo 58.- Constatación de lesiones.** Cuando el caso requiera la constatación de lesiones, se procederá de conformidad a lo establecido en el protocolo de accidentes escolares.

**Artículo 59.- Coordinación.** El o la encargado/a de aplicar protocolo, deberá coordinar las medidas que se adopten con cada institución, con el fin de colaborar en el tratamiento del caso y evitar la sobre intervención de los involucrados.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN DE JOVENES Y ADULTOS  
ACONCAGUA

IDEAC  
RBD 20.443-9 Res. Ex. 3014  
IGNACIO CARRERA PINTO 450  
LA CALERA

Toda comunicación que se mantenga con la institución externa, deberá ser registrada en el expediente correspondiente.

#### Párrafo XIV: Denuncia

**Artículo 60.- Deber de denunciar.** Cuando la denuncia o medida de protección no sea gestionada por la familia o el adulto responsable, el o la encargado/a de aplicar el protocolo procederá de conformidad a las normas que se indican a continuación.

**Artículo 61.- Forma de efectuar la denuncia.** Toda vulneración de carácter Grave o Gravísima deberá ser denunciada a Tribunales de Familia dentro de las 24 horas siguientes desde que se tome conocimiento de los hechos.

El informe deberá contener:

1. La individualización de los involucrados haciendo mención a sus iniciales.
2. Edad y nivel que se encuentra cursando el o los estudiantes.
3. Identificación de potenciales responsables de la comisión de la vulneración.
4. En caso que exista, identificación de un adulto capaz de otorgar contención
5. Los hechos y circunstancias de la denuncia.
6. Necesidad de aplicar medidas de protección.
7. Persona encargada de aplicar el protocolo y coordinar la las gestiones necesarias para esclarecer los hechos o colaborar en la investigación.

**Artículo 62.- Denuncia Penal.** Junto con la denuncia a Tribunales de Familia, los hechos serán puestos en conocimiento del Ministerio Público en un plazo de 24 horas siguientes, cuando se sospeche o presuma la comisión de un delito

La denuncia remitida a cualquiera de estos organismos deberá contener la misma información indicada en inciso segundo del artículo anterior.

**Artículo Final:** En cualquier etapa del procedimiento, se deberá evaluar la pertinencia de informar el caso al resto de la comunidad educativa con el objeto de solicitar la colaboración y apoyo de parte de los padres, madres y apoderados en la labor formativa.

La comunicación será liderada por el director y al explicar la situación lo hará en términos generales, sin individualizar a las o los involucrados ni entregar detalles, con el fin de resguardar la identidad de los involucrados, sea que se trate de agresor o agredido. Asimismo, informará las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa en razón de los hechos.

Para abordar esta instancia, el director podrá solicitar informe al Consejo de Profesores o equipo directivo para elaborar estrategias de comunicación y reacción ante las dudas y comentarios que se puedan formular.