

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO Y/O VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA (Versión actualizada: agosto de 2026)

I. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo de Acción y Estrategias de Prevención Frente a Situaciones de Maltrato y Violencia Escolar establece los criterios y procedimientos que deberá implementar el Colegio Santa María de la Cordillera frente a situaciones de maltrato, violencia, acoso o discriminación, con el propósito de prevenirlas, proteger a las personas afectadas, esclarecer los hechos y adoptar las medidas formativas, de apoyo, reparatorias y, cuando corresponda, disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa.

Su aplicación resguardará la dignidad, integridad física y psíquica, bienestar y derechos de los integrantes de la comunidad educativa, conforme a los principios de interés superior, debido proceso, imparcialidad, proporcionalidad, confidencialidad, celeridad, derecho a ser oído y no revictimización.

La activación del Protocolo no implica por sí misma la determinación de responsabilidad ni la aplicación de una sanción. Las medidas disciplinarias se determinarán conforme al resultado de la indagación y a los procedimientos establecidos en el Reglamento. Sin perjuicio de ello, el establecimiento adoptará oportunamente las medidas de resguardo y apoyo necesarias cuando exista afectación de la integridad física o psíquica, aun cuando los hechos no configuren acoso escolar.

II. MARCO NORMATIVO

El presente Protocolo de Acción y Estrategias de Prevención Frente a Situaciones de Maltrato y Violencia Escolar se fundamenta en la normativa nacional vigente y en los instrumentos institucionales que regulan la convivencia educativa, el buen trato, la protección de derechos y la seguridad de los integrantes de la comunidad educativa.

En particular, el protocolo se regirá por las siguientes disposiciones:

- a) Ley General de Educación, Ley N.º 20.370; Decreto con Fuerza de Ley N.º 2, de 2009.
- b) Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar.
- c) Ley N.º 21.809 sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas. En particular, se considerarán sus artículos 16 A, 16 B, 16 D, 16 E, 16 G y demás disposiciones pertinentes.
- d) Ley N.º 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia
- e) Ley N.º 21.545, que establece la promoción de la inclusión, la atención integral y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en el ámbito social, de salud y educación, en cuanto resulte aplicable a las situaciones abordadas por el presente protocolo.
- f) Ley N.º 20.845 de Inclusión Escolar.
- g) Ley N.º 20.084, Ley responsabilidad penal adolescente
- h) Ley N.º 21.643 (Ley Karin).
- i) Política Nacional de Convivencia Educativa.

- j) Normativa y circulares vigentes de la Superintendencia de Educación, especialmente aquellas que establecen instrucciones sobre Reglamentos Internos, convivencia educativa, protocolos de actuación, medidas de protección, debido proceso y resguardo de los derechos de los integrantes de la comunidad educativa.
- k) Reglamento Interno de Convivencia Educativa del Colegio Santa María de la Cordillera
- l) Plan de Gestión de Convivencia Educativa del Colegio Santa María de la Cordillera
- m) Proyecto Educativo Marianista.

III. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTUACIÓN

- a) Interés superior del niño, niña y adolescente. Toda decisión deberá considerar prioritariamente el bienestar, los derechos, la dignidad, la edad y las características particulares de los estudiantes involucrados.
- b) Dignidad y respeto. Todas las personas deberán ser tratadas con respeto, evitando cualquier forma de humillación, estigmatización, discriminación o menoscabo.
- c) Derecho a ser oído. Las personas involucradas tendrán derecho a entregar su versión de los hechos y presentar los antecedentes que estimen pertinentes.
- d) Imparcialidad y objetividad. La indagación deberá desarrollarse de manera objetiva, evitando prejuicios, conclusiones anticipadas o favoritismos.
- e) Proporcionalidad. Las medidas adoptadas deberán guardar relación con la naturaleza, gravedad y circunstancias de los hechos acreditados.
- f) Celeridad y oportunidad. Las situaciones deberán ser abordadas oportunamente, evitando dilaciones innecesarias y respetando los plazos establecidos.
- g) Confidencialidad. La información obtenida durante el procedimiento será resguardada y sólo será compartida con quienes deban conocerla para intervenir o resolver.
- h) No revictimización. Se evitará la reiteración innecesaria del relato y cualquier actuación que pueda generar una nueva afectación a la persona involucrada.
- i) No prejuzgamiento. La activación del Protocolo o la adopción de medidas de resguardo no implican, por sí mismas, responsabilidad de las personas involucradas.
- j) Individualización de la responsabilidad. La participación y eventual responsabilidad de cada persona serán analizadas de manera individual, considerando sus acciones u omisiones acreditadas.
- k) Protección y resguardo. El establecimiento adoptará las medidas necesarias y proporcionales para proteger a las personas involucradas y prevenir nuevos hechos.
- l) Debido proceso. Toda medida disciplinaria deberá aplicarse mediante un procedimiento previo, racional y justo, respetando el derecho a ser oído, presentar antecedentes y solicitar reconsideración cuando corresponda.
- m) No discriminación. Las actuaciones deberán desarrollarse respetando la igualdad de derechos y evitando cualquier forma de discriminación arbitraria.
- n) Carácter formativo. Las acciones implementadas deberán favorecer la reflexión, responsabilización, reparación y prevención de nuevas situaciones de violencia.
- o) Distinción entre resguardo y sanción. Las medidas de protección o resguardo no constituyen sanciones disciplinarias. Estas últimas se determinarán conforme al procedimiento establecido en el RICE.
- p) Coordinación institucional. Las actuaciones deberán desarrollarse de manera articulada entre los responsables institucionales, evitando intervenciones innecesarias o contradictorias.

- q) Denuncia y derivación. Cuando los hechos puedan constituir delito o una vulneración de derechos, el establecimiento actuará conforme a las obligaciones legales de denuncia, comunicación o derivación que correspondan.

IV. RESPONSABLE DEL PROTOCOLO

La implementación y coordinación del presente Protocolo estará a cargo del Coordinador o Coordinadora de Convivencia Educativa (subrogándolo en ausencia las direcciones de ciclo correspondiente), quien liderará las actuaciones correspondientes en coordinación con el equipo de convivencia educativa y el equipo directivo del establecimiento, de acuerdo con las funciones y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interno de Convivencia Educativa.

Cuando la naturaleza o complejidad de la situación lo requiera, el Coordinador o Coordinadora podrá encomendar diligencias específicas a otros integrantes del equipo de convivencia educativa o profesionales del establecimiento, manteniendo la responsabilidad de coordinación y seguimiento del procedimiento.

Son funciones de quien coordine la implementación del Protocolo:

- a) Coordinar y supervisar la aplicación del presente Protocolo, resguardando el interés superior de niños, niñas y adolescentes y los derechos de todas las personas involucradas.
- b) Activar oportunamente el Protocolo cuando corresponda y coordinar las acciones necesarias para esclarecer los hechos y adoptar las medidas de resguardo pertinentes.
- c) Mantener informado al equipo directivo respecto del desarrollo del procedimiento, resguardando la confidencialidad de los antecedentes.
- d) Coordinar y realizar seguimiento de las medidas de resguardo, apoyo, formativas y reparatorias adoptadas, proponiendo su modificación cuando las circunstancias lo requieran.
- e) Resguardar durante todo el procedimiento la dignidad, privacidad y confidencialidad de las personas involucradas, de acuerdo con la normativa vigente y sin perjuicio de las obligaciones legales de comunicación o denuncia que correspondan.
- f) Mantener registro escrito, completo y oportuno de las actuaciones realizadas, antecedentes relevantes y decisiones adoptadas, utilizando los instrumentos institucionales correspondientes y resguardando su acceso conforme a la normativa vigente.
- g) Garantizar que las personas involucradas tengan la oportunidad de ser oídas y presentar antecedentes, y que las actuaciones se desarrollen con criterios de imparcialidad, objetividad, proporcionalidad, celeridad y no revictimización.
- h) Coordinar, cuando corresponda, la derivación a redes externas o profesionales especializados cuando las necesidades identificadas excedan las competencias o recursos del establecimiento.
- i) Informar y derivar al procedimiento disciplinario correspondiente cuando, concluida la indagación, existan antecedentes que pudieran configurar una infracción al Reglamento Interno, sin perjuicio de las medidas de resguardo, formativas o reparatorias que correspondan.
- j) Adoptar o proponer, según sus atribuciones, las medidas necesarias para prevenir nuevos hechos y favorecer la continuidad del proceso educativo de los estudiantes involucrados.

V. CONCEPTOS GENERALES Y DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación del presente Protocolo, se entenderá por:

1. Violencia: Toda acción u omisión que, mediante el uso de la fuerza, el poder o una posición de ventaja, provoque o pueda provocar daño físico o psicológico, menoscabo de la dignidad o

afectación de la integridad de una persona integrante de la comunidad educativa. Puede manifestarse de manera física, psicológica, verbal, sexual, mediante medios tecnológicos u otras formas.

2. Maltrato: Toda acción u omisión que provoque o pueda provocar menoscabo de la dignidad, integridad física o psicológica, bienestar o derechos de una persona integrante de la comunidad educativa. Puede manifestarse mediante conductas físicas, psicológicas, verbales, sexuales, discriminatorias, mediante medios tecnológicos u otras formas.

3. Violencia psicológica: Toda acción u omisión que provoque o pueda provocar afectación emocional, psicológica o menoscabo de la dignidad de una persona, incluyendo, entre otras, insultos, amenazas, humillaciones, burlas, descalificaciones, hostigamiento, aislamiento injustificado, difusión de rumores malintencionados o conductas discriminatorias.

4. Violencia física: Toda acción que implique el uso de la fuerza física contra otra persona y que provoque o pueda provocar daño, dolor, lesión o afectación de su integridad física, ya sea mediante el propio cuerpo o utilizando objetos. Puede corresponder a un hecho aislado o reiterado.

5. Violencia mediante medios tecnológicos: Toda acción u omisión realizada mediante medios tecnológicos, digitales, virtuales o electrónicos que provoque o pueda provocar daño, amenaza, hostigamiento, humillación, exposición, menoscabo de la dignidad o afectación de la integridad física o psicológica de una persona. Puede manifestarse mediante mensajes, publicaciones, imágenes, videos, fotografías, audios, montajes, difusión de información, redes sociales, plataformas digitales, aplicaciones de mensajería u otros medios tecnológicos.

6. Violencia de género: Toda acción u omisión basada en el género, sexo, identidad o expresión de género, o en estereotipos asociados a ellos, que provoque o pueda provocar daño, humillación, menoscabo, discriminación o afectación de la dignidad o integridad física o psicológica de una persona. Puede manifestarse mediante expresiones descalificadoras, humillaciones, amenazas, exclusión, trato degradante, agresiones físicas o psicológicas u otras conductas basadas en razones de género.

7. Violencia sexual: Toda acción, conducta o comportamiento de carácter sexual o con connotación sexual que afecte o pueda afectar la dignidad, intimidad, libertad o integridad de una persona. Puede incluir comentarios o insinuaciones de carácter sexual, contacto físico de connotación sexual, exposición no consentida a contenido sexual, difusión de imágenes íntimas sin autorización, acoso sexual y otras conductas que puedan constituir vulneración de derechos o delito, según corresponda.

8. Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o trato diferenciado que tenga por objeto o efecto menoscabar la dignidad o impedir o limitar el ejercicio de los derechos de una persona integrante de la comunidad educativa, especialmente cuando se funde en características personales, sociales, culturales, étnicas, religiosas, de género, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad, nacionalidad u otras condiciones.

9. Acoso escolar: Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera del establecimiento educacional por estudiantes, de manera individual o colectiva, en contra de otro u otra estudiante, que provoque maltrato, humillación, fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave o que genere un clima escolar hostil, incluyendo situaciones de aislamiento injustificado o de ignorar deliberadamente a un estudiante de manera colectiva, sea por medios tecnológicos o por cualquier otro medio, considerando su edad y condición.

Para determinar si una situación constituye acoso escolar, deberán analizarse conjuntamente sus características, circunstancias y antecedentes. La existencia de un conflicto, una agresión aislada o una diferencia entre estudiantes no permite, por sí sola, calificar una situación como acoso escolar.

10. Maltrato físico: Toda acción intencional que implique el uso de la fuerza física contra una persona integrante de la comunidad educativa y que provoque o pueda provocar daño, dolor, lesión o afectación de su integridad física. Su existencia y gravedad se determinarán considerando las circunstancias en que ocurrieron los hechos, las características de las personas involucradas, sus eventuales consecuencias y los demás antecedentes disponibles.

11. Hostigamiento: Toda conducta persistente o reiterada que, mediante acciones u omisiones, tenga por objeto o efecto intimidar, molestar, humillar, excluir, descalificar o afectar la dignidad, bienestar o integridad física o psicológica de una persona. Cuando reúna los elementos establecidos por la normativa vigente, podrá constituir acoso escolar.

12. Amenaza: Toda expresión, acción o conducta mediante la cual una persona manifieste, explícita o implícitamente, la intención de causar un daño a otra persona, a sus bienes o a personas relacionadas con ella, generando o pudiendo generar temor o afectación de su seguridad o integridad física o psicológica.

Para efectos del presente Protocolo, las situaciones de violencia, maltrato, discriminación, hostigamiento o acoso podrán ocurrir dentro o fuera del establecimiento educativo y mediante cualquier medio, de acuerdo con la normativa vigente y siempre que se encuentren comprendidas dentro del ámbito de actuación del establecimiento.

VI. DENUNCIA

Toda situación de maltrato, violencia, acoso escolar o discriminación de la que algún integrante de la comunidad educativa tome conocimiento deberá ser comunicada oportunamente al establecimiento, a través de los canales establecidos en el presente Reglamento y Protocolo.

1. Cualquier estudiante o integrante de la comunidad educativa que sea víctima, presencie o tome conocimiento de una situación que pudiera constituir maltrato, violencia, acoso escolar o discriminación podrá comunicarla verbalmente o por escrito a cualquier autoridad o funcionario del establecimiento, quien deberá informar oportunamente al Coordinador/a de Convivencia Educativa o a la autoridad institucional que corresponda.

2. Las personas adultas que integran la comunidad educativa podrán efectuar denuncias o reportes directamente ante el Coordinador/a de Convivencia Educativa, Dirección de Ciclo, equipo directivo o mediante los canales institucionales establecidos para estos efectos.

3. Todo docente, asistente de la educación o adulto integrante de la comunidad educativa que presencie o tome conocimiento de hechos que puedan constituir acoso, violencia, discriminación o cualquier conducta que afecte la buena convivencia deberá comunicar oportunamente dicha información al equipo directivo o al responsable definido en el presente Protocolo, dejando registro de los antecedentes conocidos cuando corresponda.

4. El establecimiento dispondrá de un canal seguro y confidencial para la recepción de denuncias con reserva de identidad, procurando resguardar la identidad de quien comunica los hechos y evitando cualquier forma de represalia o revictimización, de conformidad con la normativa vigente.

5. Recibida una comunicación o denuncia, el Coordinador/a de Convivencia Educativa, o quien corresponda de acuerdo con el presente Protocolo, deberá evaluar los antecedentes iniciales y

determinar la activación del procedimiento que resulte aplicable, adoptando oportunamente las medidas de resguardo que sean necesarias.

VII. PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIA

Una vez recibida una comunicación o denuncia respecto de una situación que pudiera constituir maltrato, violencia, acoso escolar o discriminación, el Coordinador o Coordinadora de Convivencia Educativa, o quien corresponda conforme al presente Protocolo, deberá realizar una evaluación inicial de los antecedentes, con el propósito de determinar las acciones que resulten pertinentes y, cuando corresponda, activar el procedimiento de indagación establecido en este Protocolo.

Esta evaluación inicial no tendrá por objeto determinar anticipadamente la responsabilidad de las personas involucradas, sino establecer la naturaleza de la situación comunicada, la necesidad de adoptar medidas inmediatas de resguardo y la procedencia de activar el procedimiento correspondiente.

La evaluación deberá desarrollarse de manera oportuna, imparcial y confidencial, resguardando la dignidad de las personas involucradas y evitando la reiteración innecesaria de sus relatos.

1. Cuando los antecedentes iniciales permitan advertir una posible situación de maltrato, violencia, acoso escolar o discriminación, se activará el procedimiento de indagación correspondiente, adoptándose, cuando sea necesario, las medidas de protección y resguardo pertinentes.
2. Cuando los antecedentes disponibles no permitan determinar inicialmente la naturaleza de la situación, se podrán realizar las diligencias mínimas necesarias para establecer si corresponde activar el presente Protocolo u otro procedimiento institucional, sin prejuzgar respecto de las personas involucradas.
3. Si, luego de la evaluación correspondiente, se determina que los hechos no se encuentran comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, la situación será derivada al procedimiento institucional que corresponda, dejando registro de los fundamentos de dicha decisión.
4. Cuando se determine que los hechos no configuran acoso escolar, ello no impedirá la adopción de medidas formativas, reparatorias, de apoyo o disciplinarias cuando la conducta pueda constituir violencia, maltrato, discriminación u otra infracción al Reglamento Interno.
5. La decisión de no activar el procedimiento de indagación deberá encontrarse debidamente fundamentada y ser comunicada, según corresponda, a la persona que realizó la comunicación o denuncia, al estudiante afectado y a su padre, madre o apoderado cuando corresponda, resguardando la confidencialidad de los antecedentes y los derechos de las demás personas involucradas.
6. Toda actuación realizada durante esta etapa deberá quedar registrada en los instrumentos institucionales correspondientes, indicando las actuaciones efectuadas, los antecedentes considerados y las decisiones adoptadas.
7. La recepción o activación del presente Protocolo no implica por sí misma la determinación de responsabilidad de ninguna de las personas involucradas. La eventual existencia de maltrato, violencia, acoso escolar o discriminación será determinada luego de la correspondiente indagación, conforme a los principios de imparcialidad, proporcionalidad, confidencialidad, celeridad y debido proceso.

8. Cuando los hechos comunicados puedan revestir caracteres de delito o involucrar una eventual vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes, el establecimiento procederá conforme a las obligaciones legales de denuncia, comunicación o derivación que correspondan, sin perjuicio de la adopción de las medidas de resguardo y apoyo necesarias.

VIII. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo se aplicará frente a situaciones de maltrato, violencia, acoso escolar o discriminación que involucren a integrantes de la comunidad educativa y de las que el establecimiento tome conocimiento, ya sea mediante denuncia, comunicación, observación directa o información de terceros.

Las situaciones podrán ocurrir dentro o fuera del establecimiento y por cualquier medio, incluidos medios tecnológicos, cuando correspondan al ámbito de actuación del establecimiento conforme a la normativa vigente.

Para efectos de su aplicación, el Protocolo distinguirá las siguientes situaciones:

- a) **Entre estudiantes:** cuando los hechos involucren a dos o más estudiantes del establecimiento.
- b) **De adulto a estudiante:** cuando los hechos involucren a un adulto integrante de la comunidad educativa y a uno o más estudiantes.
- c) **De estudiante a adulto:** cuando los hechos sean ejercidos por uno o más estudiantes en contra de un adulto integrante de la comunidad educativa.
- d) **Entre adultos:** cuando los hechos involucren exclusivamente a adultos integrantes de la comunidad educativa.

IX. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

El establecimiento desarrollará estrategias permanentes de promoción del buen trato, bienestar y sana convivencia, orientadas al reconocimiento y manejo de las emociones, autorregulación, empatía, respeto, resolución pacífica de conflictos y prevención de situaciones de violencia, maltrato, acoso y discriminación.

Estas acciones se desarrollarán de manera transversal mediante el currículum de Orientación, las horas de convivencia escolar, actividades formativas, intervenciones preventivas y otras instancias institucionales, de acuerdo con los lineamientos del Equipo de Convivencia Educativa, profesores/as jefes, equipos pedagógicos y demás responsables definidos por el establecimiento. Entre las principales estrategias se contemplan:

- a) Formación de estudiantes: Desarrollo de actividades de Orientación y convivencia educativa destinadas a fortalecer habilidades socioemocionales, empatía, autorregulación, buen trato, ciudadanía y prevención de la violencia.
- b) Formación de trabajadores: Implementación de instancias de capacitación y reflexión destinadas a fortalecer herramientas para la prevención, detección y abordaje oportuno de situaciones que afecten la convivencia educativa y el bienestar de los estudiantes.
- c) Trabajo con padres, madres y apoderados: Desarrollo de talleres, espacios formativos y acciones de sensibilización orientadas a fortalecer su participación y corresponsabilidad en la promoción del buen trato, la prevención de la violencia y la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

d) Promoción y protección de derechos: Desarrollo de acciones dirigidas a los distintos estamentos de la comunidad educativa para favorecer el conocimiento, respeto y ejercicio de los derechos de sus integrantes.

e) Prevención y supervisión de espacios comunes: Implementación de estrategias de acompañamiento y supervisión durante recreos, horarios de colación y otros espacios de interacción, de acuerdo con las necesidades y características de cada ciclo.

f) Resolución pacífica y gestión colaborativa de conflictos: El establecimiento promoverá el diálogo, la mediación y otros mecanismos de gestión colaborativa de conflictos como herramientas formativas. Su aplicación requerirá condiciones de voluntariedad, seguridad, respeto y equilibrio entre las partes, y no procederá cuando la naturaleza de los hechos, la existencia de violencia, asimetría de poder, vulneración de derechos o riesgo de revictimización haga inconveniente su utilización.

g) Participación y corresponsabilidad: Las estrategias de prevención involucrarán a los distintos integrantes de la comunidad educativa, promoviendo la participación, el cuidado mutuo, el sentido de pertenencia y la responsabilidad compartida en la construcción de una convivencia basada en el respeto y el buen trato.

h) Coordinación y seguimiento: El Equipo de Convivencia Educativa, liderado por el/la Coordinador/a de Convivencia Educativa, coordinará y realizará seguimiento de las acciones preventivas, articulándolas con el Plan de Gestión de Convivencia Educativa, el Plan de Formación Ciudadana, el currículum de Orientación y los demás instrumentos institucionales pertinentes.

X. ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA ENTRE ESTUDIANTES

1. Recepción y registro de la situación

Cualquier integrante de la comunidad educativa que tome conocimiento de una situación de maltrato, violencia o acoso entre estudiantes deberá comunicarla oportunamente al Coordinador/a de Convivencia Educativa o a quien corresponda según el RICE.

Se dejará registro de los antecedentes iniciales, resguardando la confidencialidad y evitando la exposición innecesaria de los estudiantes involucrados.

2. Adopción de medidas inmediatas de resguardo

Ante la existencia de riesgo para la integridad física o psíquica de alguno de los estudiantes, se adoptarán inmediatamente las medidas necesarias para detener la situación y proteger a las personas involucradas.

Estas podrán contemplar separación de los estudiantes, supervisión reforzada, atención de primeros auxilios, apoyo psicosocial, comunicación con los apoderados y otras medidas pertinentes.

La suspensión de un estudiante como medida de protección sólo procederá cuando no sea posible resguardar adecuadamente a la persona afectada mediante otras medidas y deberá respetar los límites establecidos por la normativa vigente.

3. Evaluación inicial

El Coordinador/a de Convivencia Educativa evaluará los antecedentes disponibles para determinar si corresponde activar el procedimiento de investigación por maltrato, violencia, acoso escolar o discriminación.

Esta evaluación no determinará responsabilidad, sino que permitirá establecer el procedimiento que corresponde aplicar.

Si se trata de violencia que no constituye acoso escolar, pero afecta la integridad física o psíquica de un estudiante, igualmente deberán adoptarse medidas formativas o disciplinarias proporcionales.

4. Comunicación a los involucrados

Se comunicará a los estudiantes y a sus padres, madres o apoderados la activación del procedimiento, informando de manera clara los hechos que serán abordados, las etapas generales del proceso y las medidas de resguardo adoptadas.

5. Investigación

Se recopilarán los antecedentes necesarios mediante entrevistas individuales, revisión de registros, antecedentes documentales, información de testigos y otros medios pertinentes.

Cada estudiante tendrá derecho a ser oído y a presentar antecedentes y descargos.

No se realizarán confrontaciones entre la persona afectada y quien sea señalado como responsable cuando ello pueda generar revictimización o exista una situación de asimetría o riesgo.

La investigación deberá desarrollarse con imparcialidad, proporcionalidad, confidencialidad y celeridad y no podrá exceder de dos meses tratándose de estudiantes.

6. Determinación

Concluida la investigación, la autoridad competente determinará si los hechos se acreditan y su calificación conforme al RICE.

Se determinarán, según corresponda:

- medidas de protección
- medidas formativas
- acciones reparatorias
- medidas de apoyo psicosocial
- medidas disciplinarias proporcionales conforme a las faltas constatadas

7. Comunicación de la resolución

La resolución deberá ser fundada y comunicada a los involucrados y sus apoderados, indicando los hechos acreditados, las medidas adoptadas y los mecanismos de reconsideración o apelación que correspondan.

8. Seguimiento

El Equipo de Convivencia Educativa realizará seguimiento de las medidas adoptadas, verificando especialmente el bienestar y seguridad de la persona afectada y el cumplimiento de los compromisos establecidos.

Acción	Plazos
Evaluación inicial y decisión de activar protocolo	Dentro de 1 día hábil
Notificación de activación	Dentro de 2 días hábiles
Recopilación de antecedentes e investigación	Hasta 20 días hábiles (Plazo máximo establecido en la normativa- 2 meses)
Presentación de antecedentes y descargos	5 días hábiles
Análisis y elaboración de resolución	Hasta 5 días hábiles desde el cierre de la investigación
Notificación de resolución	Dentro de 2 días hábiles desde su adopción
Apelación/reconsideración	Según el procedimiento disciplinario aplicable

Resolución del recurso	Según el plazo establecido para la medida aplicada
Seguimiento	Desde la adopción de las medidas y por el período definido en el plan

XI. ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE UN ADULTO A UN ESTUDIANTE

La Ley 21.809 califica como de especial gravedad la violencia física o psicológica ejercida contra un estudiante por quien detente una posición de autoridad o por cualquier adulto de la comunidad educativa.

1. Recepción y comunicación inmediata

La situación será comunicada inmediatamente al Coordinador/a de Convivencia Educativa y a Rectoría.

Si el hecho está ocurriendo, se deberán adoptar las medidas necesarias para detenerlo y proteger al estudiante.

2. Medidas inmediatas de protección

Se deberá evitar el contacto innecesario entre el estudiante y el adulto involucrado mientras se evalúa la situación.

Cuando corresponda, podrán adoptarse medidas respecto de las funciones del trabajador, siempre respetando la legislación laboral aplicable.

3. Comunicación al apoderado

Se informará oportunamente al padre, madre o apoderado del estudiante, resguardando la privacidad y dignidad de las personas involucradas.

4. Evaluación de obligación de denuncia

Si los antecedentes pudieran revestir caracteres de delito, Rectoría deberá adoptar las acciones de denuncia correspondientes dentro del plazo legal.

Cuando corresponda, se evaluará además la necesidad de activar mecanismos de protección ante los organismos competentes.

5. Investigación

Se recogerán los antecedentes de manera imparcial, evitando reiterar innecesariamente el relato del estudiante.

El estudiante tendrá derecho a ser oído y acompañado conforme a su edad y nivel de desarrollo.

El adulto involucrado tendrá derecho a conocer los hechos que se le atribuyen y presentar sus antecedentes y descargos.

6. Resolución

Concluida la investigación, se determinarán las medidas que correspondan según la naturaleza de los hechos.

Tratándose de trabajadores, las medidas laborales deberán ser adoptadas por el sostenedor, conforme a la normativa laboral y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

7. Apoyo y seguimiento

Se establecerán medidas de apoyo y protección para el estudiante y seguimiento de su situación.

Etapas	Plazo
Recepción y comunicación a Convivencia/Rectoría	Inmediata
Medidas de protección	Inmediatas
Comunicación al apoderado	Dentro de 1 día hábil

Evaluación de eventual obligación de denuncia/recurso de protección	Inmediata y dentro de los plazos legales aplicables
Notificación de activación del protocolo	Dentro de 1 día hábil
Investigación	Hasta 15 días hábiles
Descargos del adulto involucrado	5 días hábiles
Análisis y propuesta de resolución	Hasta 5 días hábiles
Resolución de Rectoría/sostenedor, según corresponda	Hasta 5 días hábiles
Notificación de la resolución	Dentro de 2 días hábiles
Seguimiento del estudiante	Desde la adopción de las medidas y durante el período necesario

XII. SITUACIONES DE VIOLENCIA O MALTRATO DE ESTUDIANTE A ADULTO

La Ley 21.809 establece que la violencia ejercida por estudiantes, apoderados u otros terceros contra trabajadores, en determinadas circunstancias, constituye violencia en el trabajo ejercida por terceros.

1. Recepción y resguardo

Se recibe la comunicación y se adoptan inmediatamente las medidas necesarias para proteger al adulto afectado y detener la conducta.

2. Atención del afectado

Cuando corresponda, se facilitará atención médica, apoyo psicosocial o derivación a la red correspondiente.

3. Comunicación a Rectoría

La situación será comunicada a Rectoría cuando la gravedad de los hechos lo amerite o cuando pueda constituir una infracción grave o gravísima.

4. Comunicación al apoderado

Cuando el involucrado sea estudiante, se comunicará la situación a su padre, madre o apoderado y se requerirá su participación en las instancias correspondientes.

La Ley 21.827 establece actualmente que el apoderado debe comparecer a las citaciones formales relacionadas con medidas disciplinarias o activación de protocolos, pudiendo hacerlo presencialmente o mediante medios telemáticos idóneos.

5. Investigación

Se recopilarán los antecedentes, escuchando al adulto afectado, al estudiante involucrado y a los testigos pertinentes.

El relato escrito y documentado del profesional de la educación afectado puede constituir antecedente suficiente para adoptar medidas inmediatas de resguardo e iniciar el procedimiento, sin perjuicio de valorar los demás antecedentes y respetar el debido proceso.

6. Resolución

Se determinará la existencia o inexistencia de la conducta y, cuando corresponda, se aplicarán medidas formativas, reparatorias y/o disciplinarias conforme al RICE.

7. Medidas respecto del trabajador

Cuando corresponda, se coordinarán las actuaciones del protocolo de convivencia con los procedimientos laborales aplicables, evitando duplicidad y sobreintervención.

8. Seguimiento

Se realizará seguimiento tanto del adulto afectado como del estudiante involucrado, verificando el cumplimiento de las medidas adoptadas.

Etapas	Plazo recomendado
Recepción y registro	Inmediata
Medidas de resguardo	Inmediatas
Comunicación a Rectoría	Dentro de 1 día hábil
Comunicación al apoderado del estudiante	Dentro de 1 día hábil
Notificación de activación	Dentro de 2 días hábiles
Investigación	Hasta 20 días hábiles (Plazo máximo 2 meses)
Descargos y antecedentes	5 días hábiles
Análisis y resolución	Hasta 5 días hábiles
Notificación	Dentro de 2 días hábiles
Seguimiento	Según las medidas adoptadas

XIII. SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA ENTRE ADULTOS

Aquí recomiendo que el procedimiento sea más breve y diferenciado, porque no corresponde aplicar automáticamente el mismo procedimiento diseñado para estudiantes.

1. Recepción

La situación será comunicada al Coordinador/a de Convivencia Educativa o a Rectoría.

2. Medidas de resguardo

Se adoptarán las medidas necesarias para evitar la continuidad de la conducta y proteger a las personas involucradas.

3. Evaluación del procedimiento aplicable

Se determinará si corresponde:

procedimiento interno de convivencia; procedimiento laboral; procedimiento del Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad; procedimiento establecido por la Ley N.º 21.643, cuando corresponda; denuncia ante la autoridad competente, si los hechos pudieran constituir delito.

4. Investigación

Se recopilarán los antecedentes pertinentes, garantizando imparcialidad, confidencialidad y derecho de las partes a ser oídas.

5. Resolución

Se adoptarán las medidas que correspondan según el estamento y naturaleza de la conducta.

6. Reparación y seguimiento

Cuando resulte pertinente, se establecerán acciones reparatorias, formativas o de apoyo y se realizará seguimiento de los acuerdos o medidas adoptadas.

Etapas	Plazo
Recepción y registro	Inmediata
Medidas de resguardo	Inmediatas, cuando correspondan

Comunicación a Rectoría	Dentro de 1 día hábil
Entrevista inicial	Dentro de 3 días hábiles
Evaluación del procedimiento aplicable	Hasta 3 días hábiles
Investigación	Hasta 20 días hábiles
Descargos/antecedentes	5 días hábiles
Resolución	Hasta 5 días hábiles
Notificación	Dentro de 2 días hábiles
Seguimiento	A los 10 días hábiles o según necesidad

XIV. ASPECTOS GENERALES

- Mientras el coordinador de convivencia educativa, o quien le subrogue, esté llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y el discernimiento de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
- De cada actuación y resolución deberá quedar constancia escrita en los instrumentos propios del establecimiento, debiendo mantenerse el registro individual de cada reclamo. No se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos a la investigación, a excepción de la autoridad competente.
- En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos los involucrados, el derecho de todas las partes a ser oídas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de impugnarlas.
- En caso de identificarse situaciones que requieran de una intervención especializada, que excedan las competencias y recursos del establecimiento, estas serán derivadas a la red de apoyo local, dentro de las cuales se encuentran:
 - Oficina Local de la Niñez. En el caso de la comuna de Puente Alto está ubicada en Manuel Rodríguez 0170, Puente Alto. Atención: lunes a viernes 8:30 a 14:00 hrs Teléfono 22 7315418
 - Cesfam Laurita Vicuña, dirección Av. Ejército Libertador 2433 Puente Alto, Teléfono 22485 4600

XV. ESPACIOS DE DENUNCIA

- Comisarías de su comuna (Carabineros de Chile).
38ª Comisaría Puente Alto, Av. Concha y Toro 3399, 8150215 Puente Alto, Región Metropolitana, 22922 3320
- Policía de Investigaciones (PDI).
PDI Puente Alto, Ernesto Alvear 165 Puente Alto, Región Metropolitana, 22708 3496
- Tribunales de Familia.
Juzgado de Familia de Puente Alto, Domingo Tocornal 143, Puente Alto, Región Metropolitana, 22872 8990
- Fiscalía Puente Alto
 - Calle José Manuel Irarrázaval 283 8180885 Puente Alto, Región Metropolitana.
 - Denuncia en línea <https://agenda.minpublico.cl/denuncia/>