

COLEGIO DE LOS SAGRADOS CORAZONES ALAMEDA

R.B.D. 8757 — Sostenedor: Arzobispado de Santiago Dirección de Convivencia Escolar

PROTOCOLO N° 4: DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR, VIOLENCIA Y CIBERACOSO ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Versión 2026 — Texto actualizado y complementado

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Protocolo tiene por objeto establecer el procedimiento formal mediante el cual el Colegio de los Sagrados Corazones Alameda previene, recibe, indaga, resuelve y hace seguimiento de las denuncias y situaciones de maltrato, acoso escolar, violencia y ciberacoso que afecten a cualquier integrante de la comunidad educativa, cualquiera sea la calidad —estudiante o persona adulta— de quien las ejerce y de quien las padece, resguardando en todo momento el interés superior de niños, niñas y adolescentes, el debido proceso y la proporcionalidad de las medidas que se adopten.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Este Protocolo se aplica a las siguientes hipótesis, todas las cuales cuentan con procedimiento expreso en el Título VII:

- a) Maltrato, acoso escolar, bullying o ciber acoso entre estudiantes.
- b) Maltrato o violencia ejercida por una persona adulta de la comunidad educativa —funcionario o funcionaria, padre, madre, apoderado, apoderada u otra persona adulta vinculada a un o una estudiante— en contra de un o una estudiante.
- c) Maltrato o violencia ejercida por un o una estudiante en contra de una persona adulta de la comunidad educativa.
- d) Maltrato o violencia entre personas adultas integrantes de la comunidad educativa, comprendiendo especialmente las situaciones ocurridas entre padres, madres, apoderados, apoderadas u otras personas adultas vinculadas a estudiantes del establecimiento; entre éstas y funcionarios o funcionarias; y entre funcionarios o funcionarias y aquéllas.

Quedan comprendidos los hechos ocurridos al interior del establecimiento, en actividades institucionales realizadas fuera de él, en los trayectos y en el entorno inmediato del Colegio, así como aquellos cometidos por medios tecnológicos, redes sociales, correo electrónico y grupos de mensajería

instantánea vinculados a un curso, nivel o actividad del establecimiento, en la medida en que produzcan efectos en la convivencia educativa.

Las situaciones de maltrato, acoso laboral o sexual ocurridas exclusivamente entre trabajadores y trabajadoras del establecimiento se rigen por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y por el procedimiento de investigación previsto en la Ley N° 21.643, sin perjuicio de la aplicación de las medidas de resguardo de este Protocolo cuando los hechos afecten a estudiantes o a la convivencia educativa.

Artículo 3. Marco normativo.

Este Protocolo se dicta conforme al Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, en especial sus artículos 10, 16 A a 16 E y 46 letra f); a la Ley N° 21.809, sobre convivencia, buen trato y bienestar de las comunidades educativas; a la Ley N° 20.536, sobre violencia escolar; a la Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación; a la Ley N° 21.545, sobre atención integral de personas con trastorno del espectro autista; a la Ley N° 20.422; a la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia; a los artículos 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal; a la Ley N° 21.719, sobre protección de datos personales; y a la Circular N° 482 de la Superintendencia de Educación y su Anexo N° 6, sobre contenidos mínimos de los protocolos de actuación.

Artículo 4. Principios.

La aplicación de este Protocolo se rige por los siguientes principios: dignidad de todos los miembros de la comunidad educativa; interés superior del niño, niña y adolescente; no discriminación arbitraria y valoración de la diversidad, incluidas las necesidades educativas especiales, permanentes o transitorias, y la neurodivergencia; debido proceso y justo procedimiento, comprensivo del derecho a ser oído, a la presunción de inocencia, a la fundamentación de las decisiones y a impugnarlas; proporcionalidad y gradualidad de las medidas; confidencialidad y reserva; no revictimización; y responsabilidad preferente de las personas adultas en el resguardo de la convivencia.

Conforme a la Ley N° 21.809, la aplicación de este Protocolo se rige además por el enfoque formativo y pedagógico, que obliga a preferir las medidas formativas y reparatorias por sobre las punitivas; por la gestión colaborativa y la resolución pacífica de los conflictos; por la promoción del bienestar socioemocional y de la salud mental de los integrantes de la comunidad educativa; y por el resguardo de ambientes seguros y libres de violencia, acoso y discriminación tanto para los y las estudiantes como para los trabajadores y trabajadoras de la educación, respetando su autoridad pedagógica.

Artículo 5. Definiciones.

Maltrato o violencia: todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, directo o indirecto, presencial o virtual, por una persona —estudiante o adulta— en contra de otro integrante de la comunidad educativa. Comprende, entre otras conductas, amenazas, descalificaciones, hostigamiento, aislamiento o marginación, difusión de rumores, exposición pública y lesiones.

Acoso escolar: toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera del establecimiento por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en

contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de éste, que le provoque maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, por medios tecnológicos o cualquier otro medio, considerando su edad y condición.

Bullying: forma de violencia escolar que busca atacar o intimidar física, verbal o psicológicamente para causar miedo, dolor o daño, mediante el abuso de poder y con ausencia de provocación de la víctima, expresada habitualmente en incidentes reiterados y sostenidos en el tiempo.

Ciberacoso o cyberbullying: intimidación psicológica u hostigamiento sostenido en el tiempo, cometido a través de tecnologías de la información y la comunicación, dentro o fuera del ámbito escolar.

Maltrato entre personas adultas de la comunidad educativa: toda conducta de agresión física o psicológica, verbal, escrita o ejercida por medios tecnológicos, realizada por una persona adulta integrante de la comunidad educativa en contra de otra, con ocasión o a causa de la actividad escolar, incluyendo agresiones verbales en reuniones de apoderados o actividades institucionales, hostigamiento por medios digitales o grupos de mensajería del curso, exposición pública de datos o antecedentes de otro adulto o de estudiantes, y presiones colectivas dirigidas a excluir o segregar a un o una estudiante o a su familia.

Discriminación arbitraria: toda distinción, exclusión o restricción carente de justificación razonable que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales, en especial la fundada en discapacidad, condición de salud, diagnóstico, necesidades educativas especiales, apariencia, origen, creencias o cualquier otra categoría protegida.

TÍTULO II. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

(Contenido mínimo ii) del Anexo N° 6 de la Resolución Exenta N° 482)

Artículo 6. Responsables y funciones.

Son responsables de implementar el presente Protocolo y de ejecutar las acciones y medidas que en él se disponen:

- a) Rectora: es la autoridad responsable de la correcta aplicación del Protocolo; resuelve en definitiva las medidas disciplinarias que le competen conforme al Reglamento Interno; resuelve las apelaciones; efectúa las denuncias ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, y la comunicación a los Tribunales de Familia; informa al sostenedor.
- b) Coordinadora de Convivencia Educativa: recibe las denuncias, decide fundadamente la activación del Protocolo, dirige la indagación, propone y coordina las medidas de resguardo, formativas y de apoyo, elabora el informe de conclusiones, notifica a las partes y controla el seguimiento. Actúa como responsable principal del procedimiento.
- c) Equipo de Convivencia: apoyan la indagación, ejecutan las medidas formativas y de acompañamiento y llevan el registro del caso.

- d) Directoras de Ciclo: reciben y derivan antecedentes, disponen medidas inmediatas de resguardo en el ámbito de su ciclo y colaboran en la comunicación con las familias.
- e) Profesor o profesora jefe: informa los antecedentes de que tome conocimiento, acompaña a los y las estudiantes involucrados y participa en la ejecución de las medidas formativas.
- f) Equipo psicosocial y de apoyo: evalúa y provee los apoyos psicosociales y pedagógicos, y propone las derivaciones a la red externa.
- g) Todo funcionario o funcionaria del establecimiento: tiene el deber de informar dentro de las 24 horas siguientes los hechos de que tome conocimiento, conforme al artículo 9.

En ausencia o impedimento de la Coordinadora de Convivencia Educativa, sus funciones serán asumidas por la Directora de Ciclo que designe la Rectora.

Para todos los efectos de este Protocolo, y en concordancia con la Ley N° 21.809, las referencias a la convivencia escolar se entienden hechas a la convivencia educativa; la Dirección de Convivencia Educativa ejerce las funciones que la ley entrega al Equipo de Convivencia, el que actúa en coordinación con el Plan de Gestión de la Convivencia Educativa del establecimiento y con el Consejo Escolar o el Comité de Convivencia Educativa, según corresponda.

Artículo 7. Imparcialidad e inhabilidad.

Ninguna persona podrá intervenir en la recepción, indagación o resolución de un caso en el que se encuentre involucrada, tenga interés directo o mantenga relación de parentesco, conyugal, de convivencia o de subordinación con alguno de los involucrados. Verificada la inhabilidad, la Rectora designará al reemplazante mediante acto escrito que se incorporará al expediente. Si la persona involucrada fuere la Rectora, conocerá del caso el sostenedor, a través de la instancia que éste determine.

TÍTULO III. PREVENCIÓN, DETECCIÓN TEMPRANA Y CANALES DE DENUNCIA

Artículo 8. Acciones de prevención.

El establecimiento, a través del Plan de Gestión de la Convivencia Educativa, desarrollará acciones permanentes de promoción del buen trato dirigidas a estudiantes, funcionarios y familias, comprendiendo al menos: formación en resolución pacífica de conflictos; talleres de sensibilización sobre inclusión, discapacidad y neurodivergencia; orientación sobre el uso responsable de redes sociales y de los grupos de mensajería de curso; y difusión anual de este Protocolo y de los deberes que el Reglamento Interno impone a padres, madres y apoderados en materia de buen trato.

Artículo 9. Deber de informar y canales seguros de denuncia.

Todo integrante de la comunidad educativa tiene el deber de informar los hechos de maltrato, acoso escolar, violencia o ciberacoso de que tome conocimiento, aun cuando la persona afectada o su familia no formulen queja formal. Constituye falta grave para los funcionarios y funcionarias omitir esta comunicación.

Las denuncias podrán presentarse por cualquiera de los siguientes canales, que resguardan la confidencialidad de quien denuncia:

- a) Correo electrónico institucional de la Coordinación de convivencia educativa, publicado en el RICE del establecimiento.
- c) Presencialmente, ante cualquier funcionario o funcionaria del establecimiento, quien deberá dejar constancia escrita del relato en la hoja de entrevista o formulario correspondiente.

Toda denuncia, cualquiera sea el canal utilizado y aunque se formule verbalmente, deberá constar por escrito, indicando la individualización de quien denuncia, la de las personas involucradas, la descripción de los hechos, la fecha, hora y lugar de ocurrencia y los antecedentes de respaldo disponibles. Quien reciba la denuncia deberá remitirla a la Coordinación de Convivencia Educativa o dirección de ciclo, dentro de las 24 horas siguientes.

La identidad de quien denuncia será tratada con reserva y solo será conocida por quienes intervienen en el procedimiento, salvo que la ley exija lo contrario. Se prohíbe toda forma de represalia, hostigamiento, menoscabo académico o laboral, o trato desfavorable en contra de quien denuncia, de quien aporta antecedentes o de quien participa como testigo. Las represalias constituyen por sí solas una infracción a este Protocolo y serán conocidas por el mismo procedimiento. El establecimiento no podrá efectuar un control de admisibilidad que impida el examen de una denuncia; si ésta resulta incompleta o incoherente, se otorgará a quien denuncia un plazo razonable para completarla.

TÍTULO IV. PROCEDIMIENTO GENERAL: ACCIONES, ETAPAS Y PLAZOS

(Contenidos mínimos i), iii) y iv) del Anexo N° 6 de la Resolución Exenta N° 482)

Artículo 10. Etapas del procedimiento.

El procedimiento mediante el cual se reciben y resuelven las denuncias o situaciones reguladas en este Protocolo comprende, en todos los casos, las siguientes etapas sucesivas:

- (1) recepción y registro de la denuncia;
- (2) análisis preliminar y decisión fundada de activación;
- (3) adopción de medidas inmediatas de resguardo;
- (4) comunicación de la activación a las partes y a los apoderados de los estudiantes involucrados;
- (5) indagación;
- (6) informe de conclusiones y resolución fundada;
- (7) notificación de la resolución y ejercicio del derecho a apelación; y
- (8) seguimiento y cierre. Todas las etapas deberán quedar registradas por escrito en el expediente del caso.

Artículo 11. Recepción y registro (plazo: 24 horas).

Recibida la denuncia, la Coordinadora de convivencia educativa o Directora de ciclo la registrará en el Libro de Registro de Protocolos, asignándole número de caso y fecha, y abrirá el expediente respectivo. El registro se practicará dentro de las 24 horas siguientes a la recepción.

Artículo 12. Análisis preliminar y activación (plazo: 48 horas).

Dentro de las 48 horas siguientes al registro, la Coordinadora de Convivencia Educativa o Directora de ciclo, dictará una resolución escrita y fundada que disponga la activación de este Protocolo o su derivación al protocolo que corresponda.

En caso alguno la calificación temática asignada por quien denuncia o por un organismo externo obstará a la activación del procedimiento que resulte materialmente aplicable a los hechos: recibida una denuncia que dé cuenta de conductas de maltrato o violencia entre adultos, deberá activarse el procedimiento del Capítulo IV del Título VII, aun cuando la denuncia se haya presentado bajo otra denominación. La decisión de no activar el Protocolo deberá igualmente constar por escrito, expresando sus fundamentos, y será comunicada a quien denunció.

Artículo 13. Medidas inmediatas de resguardo (plazo: inmediato).

Junto con la activación, y sin esperar el resultado de la indagación, se adoptarán las medidas de resguardo que el caso requiera, conforme a los artículos 22 y 25. Estas medidas son de carácter cautelar, no constituyen sanción y se mantendrán mientras subsistan las circunstancias que las justifican.

Cuando la medida de resguardo consista en la separación temporal del o la estudiante de la actividad regular o en su suspensión mientras se desarrolla el procedimiento, ésta no podrá exceder de quince días hábiles, conforme a la Ley N° 21.809. La medida deberá adoptarse por resolución fundada, ser notificada al apoderado, revisarse periódicamente y levantarse tan pronto cesen las circunstancias que la justifican. Durante su vigencia el establecimiento deberá asegurar la continuidad del proceso educativo del o la estudiante, mediante la entrega de material, la programación de evaluaciones y el acompañamiento que corresponda. Las restantes medidas de resguardo se mantendrán mientras subsistan las circunstancias que las justifican y serán revisadas al término del procedimiento.

Artículo 14. Comunicación a las partes y a los apoderados (plazo: 7 días hábiles).

La Coordinadora de convivencia educativa o Directora de ciclo, citará a entrevista a los padres, madres o apoderados de los y las estudiantes involucrados y, tratándose de hechos entre adultos, a las personas adultas involucradas, a fin de informarles la activación del Protocolo, los hechos denunciados, las etapas y plazos del procedimiento, las medidas de resguardo adoptadas y sus derechos, en especial el de ser oídos y el de aportar antecedentes.

De la entrevista se levantará acta firmada por los asistentes; copia de ella y de la comunicación se remitirá al correo electrónico registrado por cada apoderado o adulto involucrado. La negativa a asistir o a firmar no suspende el procedimiento y se dejará constancia de ella. Durante todo el procedimiento la comunicación con las familias se efectuará por vía escrita —correo electrónico institucional o carta— y mediante entrevistas personales, quedando siempre registro en el expediente.

Artículo 15. Indagación (plazo: 10 días hábiles, prorrogable).

La indagación se desarrollará en un plazo máximo de diez días hábiles contados desde la activación, prorrogable por una sola vez y por igual período mediante resolución fundada de la Coordinadora de convivencia escolar o Directora de ciclo, notificada a las partes. En ningún caso el procedimiento podrá exceder el plazo máximo de dos meses previsto en la legislación vigente.

La indagación comprenderá, según la naturaleza del caso: entrevistas separadas a la persona afectada, a la denunciada y a los testigos; revisión de registros escritos, correos electrónicos, mensajes y demás soportes aportados; solicitud de informes a los profesionales del establecimiento; y revisión de la hoja de vida y antecedentes de los estudiantes involucrados. Todas las diligencias se registrarán por escrito.

Las entrevistas a estudiantes se realizarán resguardando su edad, madurez y condición, evitando la confrontación con la persona denunciada y la repetición innecesaria del relato. Se entrevistará en primer lugar a la persona afectada.

Artículo 16. Derecho a ser oído y descargos.

Antes de la resolución, toda persona denunciada será informada por escrito de los hechos que se le atribuyen y podrá formular descargos y aportar antecedentes dentro del tercer día hábil. Tratándose de estudiantes, los descargos podrán ser presentados con su apoderado.

Artículo 17. Informe de conclusiones y resolución fundada (plazo: 5 días hábiles).

Concluida la indagación, la Coordinadora de convivencia educativa o Directora de ciclo, emitirá dentro de **cinco días hábiles** un informe de conclusiones que contendrá: la relación de los hechos denunciados; las diligencias practicadas; los antecedentes recabados y su valoración; la determinación de si los hechos se acreditan y su calificación conforme al Reglamento Interno; las responsabilidades establecidas; y la propuesta de medidas formativas, de apoyo, reparatorias, protectoras y disciplinarias.

Cuando la medida propuesta corresponda a las de mayor gravedad previstas en el Reglamento Interno, la resolución será adoptada por la Rectora, previa sesión de la instancia colegiada que el Reglamento Interno contemple, de la cual deberá levantarse acta que consigne los asistentes, los antecedentes analizados, las conclusiones y la propuesta de medida. La resolución deberá pronunciarse expresamente sobre la proporcionalidad de la medida, ponderando la gravedad de los hechos, la edad y grado de madurez de los estudiantes involucrados, sus antecedentes disciplinarios y las medidas formativas previamente aplicadas.

Artículo 18. Notificación (plazo: 3 días hábiles).

La resolución fundada será notificada dentro de los tres días hábiles siguientes, mediante entrevista personal y envío al correo electrónico registrado, a los padres, madres o apoderados de los estudiantes involucrados y a las personas adultas involucradas, indicando expresamente el plazo y la forma de apelar.

Artículo 19. Apelación (plazo: 5 días hábiles).

Notificada la resolución, la persona afectada por la medida podrá presentar apelación fundada ante la Rectora dentro de cinco días hábiles. La Rectora resolverá por escrito, en forma fundada, dentro de los cinco días hábiles siguientes, y su decisión será notificada en la forma prevista en el artículo anterior. Tratándose de medidas de expulsión o cancelación de matrícula, se estará además al procedimiento y plazos especiales establecidos en la ley y en el Reglamento Interno.

Artículo 20. Seguimiento y cierre.

Adoptadas las medidas, el Equipo de Convivencia (psicólogo(a)-orientadora) realizará seguimiento del caso mediante entrevistas y reportes con una periodicidad no inferior a una vez al mes, por un plazo que no excederá el término del semestre siguiente a aquel en que se activó el Protocolo.

Concluido el seguimiento se emitirá un informe de cierre que dará cuenta del cumplimiento de las medidas y de la situación de los estudiantes afectados. Si el seguimiento evidencia persistencia o agravamiento de los hechos, se reevaluarán las medidas y, cuando corresponda, se ejercerán las acciones previstas en el Título VI.

Artículo 21. Registro, custodia y protección de datos.

Cada caso dará origen a un expediente que contendrá la denuncia, las resoluciones, las actas de entrevista, los informes, las comunicaciones y los comprobantes de notificación y de denuncia a organismos externos. Su custodia corresponde a la Dirección de Convivencia Educativa. El acceso quedará restringido a quienes intervienen en el procedimiento y al sostenedor, y el tratamiento de los datos personales se sujetará a la Ley N° 21.719.

TÍTULO V. MEDIDAS

(Contenidos mínimos v), vi) y vii) del Anexo N° 6 de la Resolución Exenta N° 482)

Artículo 22. Medidas de resguardo en favor de los y las estudiantes afectados.

Activado el Protocolo, se adoptarán en favor de los y las estudiantes afectados las medidas de resguardo que el caso requiera, entre las que se cuentan:

- a) Acompañamiento y contención inmediata por el Equipo de Convivencia o psicosocial.
- b) Apoyos pedagógicos: adecuación de la carga académica, reprogramación de evaluaciones, refuerzo educativo y ajustes razonables cuando él o la estudiante presente necesidades educativas especiales.
- c) Apoyos psicosociales: atención psicológica interna, plan de acompañamiento emocional individual y trabajo con el grupo curso.
- d) Medidas de separación o de resguardo en espacios comunes, cambio de ubicación en la sala o supervisión reforzada en recreos y actividades.

- e) Derivación a la red externa: Oficina local de la niñez (OLN) de la comuna, programas de la red de protección, centros de salud, salud mental o especialistas tratantes, previa comunicación al apoderado. La derivación se efectuará por escrito y copia se agregará al expediente.
- f) Traslado a un centro asistencial, con cargo al seguro escolar, cuando el estado de salud del o la estudiante lo requiera, informando de inmediato al apoderado.

Artículo 23. Medidas formativas, pedagógicas y de apoyo psicosocial aplicables a estudiantes involucrados.

Respecto de los y las estudiantes involucrados en los hechos podrán aplicarse, entre otras, las siguientes medidas: diálogo formativo y reflexivo; entrevista con el apoderado y compromiso conjunto; acciones de reparación y petición de disculpas; servicio comunitario o pedagógico vinculado a la falta; participación en talleres de habilidades sociales, manejo de impulsos o convivencia digital; mediación o negociación cuando fuere procedente; y derivación a apoyo psicosocial interno o externo.

Estas medidas se adoptarán considerando la edad y el grado de madurez del o la estudiante, su desarrollo emocional y características personales, resguardando siempre el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad. Cuando él o la estudiante presente necesidades educativas especiales, permanentes o transitorias, o un diagnóstico que incida en su comportamiento, deberán aplicarse los ajustes razonables que correspondan y considerarse los informes de los profesionales tratantes, sin que dicha condición pueda ser invocada como fundamento de una medida de exclusión.

Artículo 24. Medidas disciplinarias.

Las medidas disciplinarias serán las contempladas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar y se aplicarán de manera gradual y proporcional a la gravedad de los hechos acreditados, previo de haber agotado las instancias formativas cuando ello resulte procedente. Toda medida disciplinaria deberá constar en resolución fundada que pondere expresamente los antecedentes disciplinarios previos del o la estudiante, las circunstancias atenuantes y agravantes y la existencia de medidas formativas anteriores. En ningún caso podrán aplicarse medidas disciplinarias fundadas en la condición de salud, diagnóstico, discapacidad o necesidades educativas especiales de un o una estudiante.

La expulsión y la cancelación de matrícula son medidas de carácter excepcional y de última alternativa. Solo procederán una vez agotadas las medidas formativas, pedagógicas y de apoyo psicosocial previstas en el artículo 23, cuando los hechos acreditados afecten gravemente la convivencia educativa y así se funde expresamente en la resolución respectiva. Adoptada la medida, el establecimiento deberá adoptar las gestiones necesarias para resguardar la continuidad educativa del o la estudiante, informando a la Superintendencia de Educación y colaborando con la reubicación cuando corresponda, en los términos de la ley.

Constituye circunstancia de especial gravedad, para todos los efectos de este Protocolo, que la violencia haya sido ejercida desde una posición de autoridad o de asimetría de poder respecto de la persona afectada, en particular por funcionarios o funcionarias del establecimiento o por personas adultas respecto de estudiantes.

Artículo 25. Medidas protectoras cuando existan personas adultas involucradas.

Cuando en los hechos aparezcan involucradas personas adultas, el establecimiento adoptará, conforme a la gravedad del caso, las siguientes medidas destinadas a resguardar la integridad de los y las estudiantes, las que se aplicarán con independencia del resultado final de la indagación:

- a) Prohibición o restricción de ingreso de la persona adulta involucrada a las dependencias del establecimiento, o autorización de ingreso solo con acompañamiento y previa citación.
- b) Prohibición de contacto directo con el o los estudiantes afectados y con sus familias en el recinto escolar y en actividades institucionales.
- c) Suspensión de la participación de la persona adulta en actividades institucionales, salidas pedagógicas, reuniones de apoderados presenciales y cargos de representación de curso o de la asociación de padres y apoderados, mientras dure el procedimiento.
- d) Exclusión de los grupos de mensajería instantánea o canales digitales del curso administrados o reconocidos por el establecimiento.
- e) Tratándose de funcionarios o funcionarias, la separación de funciones o el cambio transitorio de labores que impida el contacto con los estudiantes afectados, conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y a la legislación laboral aplicable.
- f) Canalización de las comunicaciones de la persona adulta involucrada a través de una única contraparte institucional designada por la Rectora.

Estas medidas serán comunicadas por escrito y de manera fundada a la persona afectada por ellas, señalando su duración y las condiciones de su revisión.

Artículo 26. Gestión colaborativa de conflictos y medidas reparatorias.

Podrán acordarse acciones de reparación en favor de la persona afectada, tales como disculpas privadas o públicas —escritas o verbales—, restitución de bienes, rectificación de comunicaciones difundidas y acciones simbólicas de restablecimiento de la convivencia, todas las cuales serán registradas en acta ante la Directora de Convivencia Escolar en calidad de ministro de fe.

El establecimiento promoverá el uso de mecanismos de gestión colaborativa de conflictos —mediación, negociación y prácticas restaurativas— antes de que un conflicto escale a la aplicación de medidas disciplinarias. Estos mecanismos se rigen por el diálogo, la voluntariedad de las partes, la confidencialidad y la imparcialidad de quien los conduce, y su resultado se registrará en acta. No procederán tratándose de hechos de especial gravedad, de hechos constitutivos de delito, ni cuando exista una manifiesta asimetría de poder entre los involucrados. Su empleo no suspende los deberes de denuncia del Título VI ni las medidas de resguardo del artículo 22.

TÍTULO VI. DEBERES DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA A ORGANISMOS EXTERNOS

(Contenidos mínimos viii) y ix) del Anexo N° 6 de la Resolución Exenta N° 482)

Artículo 27. Comunicación formal a los Tribunales de Familia.

Todo funcionario o funcionaria que advierta hechos que puedan constituir una vulneración de derechos en contra de un o una estudiante deberá informarlo de inmediato, y en todo caso dentro de las 24 horas siguientes, a la Coordinadora de Convivencia Educativa o Directora de ciclo, quien lo pondrá en conocimiento de la Rectora.

Verificada la existencia de antecedentes que den cuenta de una vulneración de derechos, la Rectora, o la Coordinadora de Convivencia Educativa por delegación de aquélla, pondrá los hechos en conocimiento formal del Tribunal de Familia competente tan pronto los advierta y, en todo caso, dentro de las 48 horas siguientes, mediante oficio, carta o correo electrónico dirigido al tribunal, o a través del sistema de ingreso de causas del Poder Judicial, adjuntando la relación de los hechos y los antecedentes de respaldo. Copia del requerimiento y del comprobante de ingreso se incorporará al expediente del caso y se informará al apoderado, salvo que ello ponga en riesgo al estudiante. Cuando corresponda, se solicitará además la intervención de la Oficina local de la niñez de la comuna.

Artículo 28. Deber de denuncia ante los organismos con competencia penal (plazo: 24 horas).

Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos constitutivos de delito que afecten a estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento, la Rectora —y en su ausencia la Coordinador de Convivencia Educativa o quien la subrogue— deberá denunciar los hechos ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones o cualquier tribunal con competencia penal, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomó conocimiento del hecho, conforme a los artículos 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal.

La denuncia se efectuará por escrito o presencialmente, dejando constancia del organismo receptor, la fecha y hora de presentación y el número de parte o denuncia asignado, antecedentes que se incorporarán al expediente. El deber de denunciar es independiente de la voluntad de la familia afectada y de la continuación del procedimiento interno, el que no se suspende por la denuncia.

Artículo 29. Información al sostenedor y a la Superintendencia de Educación.

La Rectora informará al sostenedor de todo caso que revista especial gravedad y, cuando corresponda, comunicará los hechos a la Superintendencia de Educación, sin perjuicio del derecho de cualquier miembro de la comunidad educativa a formular denuncia ante dicho organismo.

TÍTULO VII. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES SEGÚN LOS INVOLUCRADOS

Capítulo I. Maltrato, acoso escolar o ciberacoso entre estudiantes

Artículo 30. Procedimiento aplicable.

Las situaciones de maltrato, acoso escolar, bullying o ciber acoso entre estudiantes se sujetarán íntegramente al procedimiento del Título IV y a las medidas de los artículos 22 a 26, entrevistándose en primer lugar a la persona afectada y luego a la denunciada, en los términos del artículo 15.

Artículo 31. Ciberacoso.

Se considerarán con especial gravedad los hechos cometidos por medios digitales en contra de estudiantes, tales como la creación de perfiles falsos, la difusión de imágenes o montajes, la exposición de datos personales, la suplantación de identidad, la difusión de rumores y el envío de mensajes amenazantes. La indagación se sujetará a la suficiencia de los elementos que permitan vincular objetivamente al presunto responsable con los hechos, sin perjuicio de las denuncias que la familia estime pertinente formular ante los organismos policiales especializados.

Capítulo II. Maltrato de una persona adulta hacia un o una estudiante

Artículo 32. Denunciado funcionario o funcionaria del establecimiento.

Conocidos los hechos, la Coordinadora de Convivencia Educativa o Directora de ciclo informará a la Rectora y se activará el procedimiento del Título IV, adoptándose de inmediato las medidas protectoras del artículo 25 letra e). Concluida la indagación, y si los hechos se acreditan, se aplicarán las medidas laborales que correspondan conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio de las disculpas formales al estudiante y su familia y de las denuncias del Título VI.

Tratándose de hechos de violencia, agresión o acoso ejercidos en contra de un funcionario o funcionaria del establecimiento, el sostenedor le brindará el apoyo que la ley dispone, incluida la asesoría jurídica que solicite y se estime pertinente cuando resulte víctima de un delito cometido con ocasión o a causa de sus funciones, sin perjuicio de las acciones que el propio afectado decida ejercer y de la denuncia que corresponda conforme al artículo 28.

Artículo 33. Denunciado padre, madre, apoderado o persona adulta vinculada a un estudiante.

Se activará el procedimiento del Título IV, adoptándose de inmediato las medidas protectoras del artículo 25. Acreditados los hechos, la Rectora podrá disponer, además, la solicitud de cambio de apoderado, la pérdida de la calidad de apoderado o representante de curso y la prohibición de ingreso al establecimiento, sin perjuicio de las acciones legales que la familia afectada estime ejercer y de los deberes de denuncia del Título VI.

Artículo 34. Reiteración.

Si los hechos se reiteran por parte de la misma persona adulta, la Rectora evaluará la aplicación de una medida de mayor entidad y la denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, según la naturaleza de los hechos.

Capítulo III. Maltrato de un o una estudiante hacia una persona adulta

Artículo 35. Procedimiento.

Recibida la denuncia, que deberá individualizar el tipo de agresión, su autor, la fecha, hora y lugar de ocurrencia, se activará el procedimiento del Título IV. Se realizará la contención de los involucrados, se citará de inmediato al apoderado del o la estudiante y se ofrecerá la reparación formativa que corresponda.

Las medidas disciplinarias se aplicarán conforme al artículo 24, ponderando la edad, el grado de madurez y los antecedentes del o la estudiante, y en ningún caso podrán aplicarse de manera automática.

Capítulo IV. Maltrato o violencia entre personas adultas integrantes de la comunidad educativa

Este Capítulo constituye el procedimiento específico exigido por el Anexo N° 6 de la Resolución Exenta N° 482 para las situaciones de violencia o maltrato entre miembros adultos de la comunidad educativa, en especial entre padres, madres, apoderados, apoderadas u otras personas adultas vinculadas al establecimiento.

Artículo 36. Hipótesis comprendidas.

Quedan sujetas a este Capítulo las siguientes situaciones, ocurridas al interior del establecimiento, en actividades institucionales realizadas fuera de él o por medios tecnológicos vinculados a la actividad escolar:

- a) Entre padres, madres, apoderados, apoderadas u otras personas adultas vinculadas a estudiantes del establecimiento.
- b) De un padre, madre o apoderado hacia un funcionario o funcionaria del establecimiento.
- c) De un funcionario o funcionaria del establecimiento hacia un padre, madre o apoderado.

Las situaciones ocurridas exclusivamente entre trabajadores y trabajadoras del establecimiento se registrarán por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y por el procedimiento de la Ley N° 21.643, sin perjuicio de la aplicación de los artículos 22 y 25 de este Protocolo cuando los hechos afecten a estudiantes.

Artículo 37. Conductas comprendidas.

Se comprenden, entre otras, las agresiones físicas; las agresiones verbales, descalificaciones, insultos, gritos o amenazas proferidas en reuniones de apoderados, entrevistas, actos o actividades institucionales; el hostigamiento reiterado por correo electrónico, redes sociales o grupos de mensajería instantánea del curso; la difusión de rumores, imágenes o datos personales de otro adulto, de estudiantes o de sus familias; y las acciones colectivas dirigidas a presionar la salida, el cambio de curso o la exclusión de un o una estudiante o de su familia, en especial cuando se funden en su condición de salud, diagnóstico, discapacidad o necesidades educativas especiales, las que además serán calificadas conforme a la normativa sobre no discriminación arbitraria.

Artículo 38. Procedimiento.

Las denuncias comprendidas en este Capítulo se sujetan a las etapas, plazos y garantías del Título IV, con las siguientes precisiones:

- a) Recepción y registro: dentro de las 24 horas, conforme al artículo 11. Cualquier funcionario que presencie o tome conocimiento de hechos de esta naturaleza deberá informarlos por escrito a la Coordinadora de Convivencia Educativa o Directora de ciclo dentro del mismo plazo, aunque ninguno de los adultos involucrados haya formulado denuncia.
- b) Activación: dentro de las 48 horas, mediante resolución escrita y fundada de la Coordinadora de Convivencia Educativa, conforme al artículo 12.
- c) Medidas inmediatas: las de los artículos 22 y 25, en especial las destinadas a resguardar a los y las estudiantes cuyos padres o apoderados se encuentren involucrados, quienes en ningún caso podrán ser objeto de consecuencias académicas o disciplinarias por hechos atribuidos a personas adultas.
- d) Comunicación a las partes: dentro de los dos días hábiles siguientes, mediante entrevista y comunicación escrita, conforme al artículo 14.
- e) Indagación: hasta diez días hábiles, prorrogables por una vez, conforme al artículo 15, comprendiendo entrevistas separadas a los adultos involucrados y a quienes presenciaron los hechos, y revisión de los soportes escritos o digitales aportados. No se entrevistará a estudiantes salvo que resulte estrictamente indispensable y con autorización de su apoderado.
- f) Descargos: tercero día hábil, conforme al artículo 16.
- g) Informe de conclusiones y resolución fundada: cinco días hábiles, conforme al artículo 17.
- h) Notificación y apelación ante la Rectora: cinco días hábiles, conforme a los artículos 18 y 19.
- i) Seguimiento y cierre: conforme al artículo 20.

Artículo 39. Mediación y buenos oficios.

Existiendo buena voluntad y disposición de los involucrados, el Colegio podrá ofrecer sus buenos oficios de mediación, privilegiando el bien superior de los y las estudiantes. La mediación es voluntaria, no suspende los plazos del procedimiento salvo acuerdo escrito de las partes por un máximo de cinco días hábiles, y no procederá cuando existan hechos de violencia física, amenazas graves o una manifiesta asimetría entre los involucrados. Los acuerdos alcanzados constarán en acta suscrita por las partes ante la Directora de Convivencia Escolar y su cumplimiento será objeto de seguimiento.

Artículo 40. Medidas aplicables a las personas adultas.

Acreditados los hechos, y conforme a su gravedad, podrán aplicarse las siguientes medidas, sin perjuicio de las medidas protectoras del artículo 25:

- a) Amonestación escrita, con constancia en el registro del apoderado.

- b) Compromiso formal de buen trato y participación en instancias formativas o de sensibilización.
- c) Canalización de las comunicaciones a través de una contraparte institucional única.
- d) Restricción de participación en actividades institucionales y en cargos de representación.
- e) Condicionalidad de la calidad de apoderado.
- f) Solicitud de cambio de apoderado o pérdida de dicha calidad, subsistiendo el derecho del o la estudiante a permanecer en el establecimiento y el deber de la familia de designar un nuevo apoderado dentro del plazo que se le indique.
- g) Prohibición de ingreso al establecimiento, salvo citación expresa y con acompañamiento.
- h) Tratándose de funcionarios o funcionarias, las medidas laborales que correspondan conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

En caso alguno la aplicación de estas medidas podrá traducirse en la cancelación de matrícula, la no renovación o la afectación del proceso educativo del o la estudiante cuyo apoderado resulte responsable, salvo que concurran respecto del propio estudiante las causales previstas en el Reglamento Interno y en la ley.

Artículo 41. Resguardo de los estudiantes vinculados.

Durante todo el procedimiento se adoptarán las medidas necesarias para evitar que los y las estudiantes vinculados a los adultos involucrados resulten expuestos, individualizados ante el curso o afectados en su proceso educativo, incluyendo el acompañamiento del profesor jefe y del equipo psicosocial y, cuando los hechos hayan afectado el clima del curso, la ejecución de un plan de intervención grupal con enfoque de inclusión y buen trato.

Artículo 42. Deberes de denuncia.

Si los hechos entre adultos revisten caracteres de delito —tales como lesiones, amenazas, injurias graves difundidas por medios digitales u otros— o dan cuenta de una vulneración de derechos de un o una estudiante, se aplicarán íntegramente los artículos 27 y 28 de este Protocolo.

TÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 43. Confidencialidad.

Mientras se desarrollen la indagación y la determinación de las medidas, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra, evitando la formulación de imputaciones antes de la resolución del procedimiento. La infracción del deber de reserva por parte de funcionarios será conocida conforme al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Artículo 44. Difusión.

Este Protocolo será publicado en el sitio web institucional y en el Sistema de Información General de Estudiantes, difundido al inicio de cada año escolar a estudiantes, funcionarios y apoderados, y

entregado en el proceso de matrícula como parte integrante del Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

Artículo 45. Vigencia y actualización.

El presente Protocolo rige desde su aprobación por el sostenedor y su comunicación a la comunidad educativa, y será revisado anualmente conforme al proceso de actualización del Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

La revisión y actualización de este Protocolo se efectuará mediante un proceso participativo que considere la opinión de estudiantes, docentes, asistentes de la educación, padres, madres y apoderados y equipo directivo, y será sometida al conocimiento del Consejo Escolar o del Comité de Convivencia Educativa, según corresponda, dejándose constancia escrita del proceso. El Protocolo se mantendrá coherente con el Plan de Gestión de la Convivencia Educativa del establecimiento.

ANEXO. CORRESPONDENCIA CON LOS CONTENIDOS MÍNIMOS DEL ANEXO N° 6 REX N° 482

N°	Contenido mínimo exigido	Disposición del Protocolo
i)	Todas las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se reciben y resuelven las denuncias.	Artículos 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20; artículo 38 para la hipótesis entre adultos.
ii)	Personas responsables de implementar el protocolo y de realizar las acciones y medidas.	Artículos 6 y 7.
iii)	Plazos para la resolución y pronunciamiento respecto de los hechos o conflictos planteados.	Artículos 11 (24 horas), 12 (48 horas), 14 (2 días hábiles), 15 (10 días hábiles prorrogables), 16 (3 días hábiles), 17 (5 días hábiles), 18 (2 días hábiles), 19 (5 días hábiles) y 38.
iv)	Medidas o acciones que involucren a los padres, apoderados o adultos responsables y la forma de comunicación con éstos.	Artículos 14, 18, 22, 23, 26, 33 y 38 letras c) y d).
v)	Medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados, incluidos apoyos pedagógicos y psicosociales y derivaciones a la OPD u otros organismos.	Artículos 13 y 22, en especial letras b), c) y e); artículos 38 letra c) y 41.
vi)	Medidas formativas, pedagógicas y de apoyo psicosocial aplicables a los estudiantes involucrados, según edad, madurez y desarrollo, con resguardo del interés superior del niño y de la proporcionalidad.	Artículos 23 y 24.
vii)	Medidas protectoras destinadas a resguardar la integridad de los estudiantes cuando existan adultos involucrados, aplicadas conforme a la gravedad del caso.	Artículos 25, 32, 33, 40 y 41.
viii)	Procedimiento para poner en conocimiento formal de los Tribunales de Familia los hechos que constituyan vulneración de derechos, mediante oficios, cartas, correos u otros medios.	Artículo 27.
ix)	Deber de denunciar al Ministerio Público, Carabineros, PDI o tribunal con competencia penal dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del hecho.	Artículo 28.