

Protocolos de Protección y Convivencia

Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de estudiantes

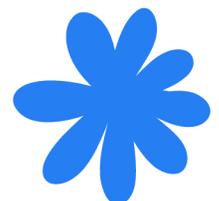
Protocolo frente a agresiones sexuales y hechos de connotación sexual

Protocolo de actuación para abordar situaciones relacionadas a drogas y alcohol en el establecimiento

Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre los miembros de la comunidad educativa

Protocolo en materia de gestión colaborativa de conflictos

Protocolo emergente





PROTOCOLOS DE PROTECCIÓN Y CONVIVENCIA

ÍNDICE

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE ESTUDIANTES	3
PROTOCOLO FRENTE A AGRESIONES SEXUALES Y HECHOS DE CONNOTACIÓN SEXUAL QUE ATENTEN CONTRA LA INTEGRIDAD DE LOS ESTUDIANTES	7
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ABORDAR SITUACIONES RELACIONADAS A DROGAS Y ALCOHOL EN EL ESTABLECIMIENTO	12
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA	18
PROTOCOLO EN MATERIA DE GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS	39
PROTOCOLO EMERGENTE	44

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE ESTUDIANTES

La vulneración de derechos es entendida como cualquier acto que transgreda los derechos de niños, niñas y adolescentes establecidos en la Convención Internacional de Derechos del Niño y en la normativa chilena.

El presente protocolo tiene como finalidad otorgar un procedimiento para abordar aquellos casos en que se detecte o sospeche sobre una situación de vulneración de derechos de un/a estudiante.

La vulneración de derechos puede ocurrir desde situaciones de descuido o trato negligente, en la cual los adultos responsables no prestan atención a las necesidades físicas y emocionales de los niños, niñas y adolescentes, hasta situaciones de mayor complejidad como maltrato físico y/o psicológico, abuso sexual y trabajo infantil.

SEÑALES DE ALERTA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

A continuación, se describen algunas señales de alerta que podrían dar apertura al presente protocolo:

- a) Cuidadores primarios no atienden las necesidades básicas del estudiante, en áreas como: alimentación, vestuario, higiene, vivienda, salud y protección; independiente de que posean o no los recursos necesarios para poder dar respuesta a dichas necesidades.
- b) Cuando no se atienden las necesidades psicológicas y emocionales de los niños, niñas y adolescentes y/o cuando se les expone a hechos de violencia o uso de drogas, que normalicen en el/la estudiante estos comportamientos.
- c) Cuando se sospecha de maltrato físico o psicológico por parte de algún integrante de su núcleo familiar y/o social.
- d) Cuando el/la estudiante presenta cambios conductuales bruscos, en donde se advierte la reproducción de dinámicas agresivas, sexualizadas, o se evidencia un descontrol de esfínter no presentaba anteriormente (enuresis y encopresis).
- e) Cuando el/la estudiante relata ser víctima de alguna vulneración en sus derechos, sean en relación a la negligencia parental, como a situaciones que constituyan maltrato físico, verbal y/o emocional.
- f) Cuando se presentan signos evidentes de maltrato físico, por ejemplo: golpes, marcas en el cuerpo, entre otros.
- g) Cuando el estudiante es utilizado para desarrollar alguna actividad laboral que constituya una práctica de trabajo infantil.

La Organización Internacional del Trabajo menciona que las peores formas de trabajo Infantil corresponde a aquellas en donde los niños, niñas y adolescentes son

explotados por parte de adultos, realizando actividades económicas que ocasionan daño a su desarrollo físico, psicológico y moral. Algunas de esas actividades corresponden a:

- Actividades análogas a la esclavitud, como la venta y la trata de niños/as, el trabajo forzoso u obligatorio.
- La utilización, el reclutamiento o la oferta de niños o niñas para la prostitución, la producción de pornografía o actuaciones pornográficas.
- La utilización, el reclutamiento o la oferta de niños/as para la realización de actividades ilícitas, como la venta de drogas.
- El trabajo que por su naturaleza o las condiciones en que se lleva a cabo podría dañar la salud, seguridad o moralidad de los niños y niñas.

De acuerdo al artículo 175 del Código Procesal Penal, las Direcciones, inspectores/as y profesores/as del establecimiento educacional tiene la obligación de denunciar los delitos que afectaren a los y las estudiantes, o que hubieren tenido lugar en el establecimiento, dentro de las **24 horas siguientes en que hubieren tenido información de su ocurrencia**. En la Red JAN, se ha establecido que la Dirección del establecimiento será siempre la que cumpla con esta obligación (la que podrá quedar a cargo de otro integrante del equipo directivo, siempre y cuando el/la director/a no esté disponible para realizar el proceso, por ejemplo: que se encuentre con licencia médica). Inicialmente, se realizará la denuncia por escrito ante la Fiscalía de Chile, mediante correo electrónico o en el portal de denuncias de la página web. En subsidio de dicha modalidad, y si por cualquier razón no fuera posible, se podrá acudir presencialmente alternativamente a Carabineros de Chile, PDI o tribunales de justicia.

Es importante recordar que la denuncia se debe hacer dentro de las 24 horas siguientes a que se tomó conocimiento de los hechos y que no hay una obligación de investigar ni de aportar mayores antecedentes del establecimiento educacional, sólo denunciar lo relatado o acontecido respecto al estudiante.

En aquellos casos en los que un/a estudiante devele una situación de vulneración de derechos a la infancia, se otorgarán las siguientes orientaciones para recibir dicho relato:

1. **Escuchar con atención el relato**, evitando que el registro de esta información genere un distanciamiento afectivo con el estudiante, lo cual se considera posteriormente en el punto 4.
2. **Desplegar una actitud protectora y contenedora**, la que no necesariamente debe implicar contacto físico con el estudiante, sino que puede ser mediante palabras y actitudes corporales. Aquí es importante manifestar al estudiante que la información que ha sido proporcionada es de **carácter confidencial**, lo que implica que solo las personas que podrán apoyarlo tendrán acceso a dicha información.
3. Nunca culpar al estudiante o interrogarlo sobre lo relatado, se espera una actitud de escucha y contención.

4. Luego de escuchar el relato, **dejar registro de lo conversado en el acta**, para ser posteriormente proporcionado al Encargado/a de Convivencia y/o Dupla Psicosocial.

Es importante no cometer actos que impliquen la revictimización del o la estudiante, por lo que la primera persona que tome el relato será la primera y última en realizar esta escucha. No se volverá a entrevistar o interrogar al o la estudiante. Lo anterior cobra especial relevancia considerando que el abordaje implica una derivación a la red que corresponda, quien procederá a hacerse cargo de los pasos siguientes.

Si la activación se relaciona con las otras señales de alerta anteriormente descritas (que no impliquen un relato explícito del o la estudiante), el formulario de activación del protocolo debe especificar cuáles han sido esas otras señales detectadas, para analizarlas en contraste con otros antecedentes del estudiante, por ejemplo: ya estar siendo atendido por una red proteccional, presentar alguna necesidad del ámbito de la salud mental, tener un diagnóstico de Necesidad Educativa Especial u otros antecedentes relevantes.

Frente a las señales de alerta o indicadores de maltrato, los funcionarios del establecimiento educacional procurarán **no omitir o minimizar estos hechos**, ya que de darse esta situación se podría incrementar el riesgo de vulneración de los niños, niñas y adolescentes, agravando el daño.

Cabe destacar que, si el relato o la identificación de las señales de alerta son levantadas por un docente o asistente de la educación, deberá proceder de manera inmediata a informar sobre lo ocurrido a Dirección o Encargado/a de Convivencia Escolar. Para ello se sugiere tener llenado el documento Reporte de Vulneración de Derechos. En caso de no haber sido posible el llenado de dicho formulario, será el Encargado/a de Convivencia Escolar o alguien que este designe, quien colaborará con el registro a partir de lo que reporte el funcionario.

ETAPAS DEL PROCESO INTERNO DE ABORDAJE

- Etapas de denuncia interna: El adulto responsable que advierta que un o una estudiante del establecimiento educacional está sufriendo una vulneración de sus derechos por cualquier otro/a miembro de la comunidad educativa, procederá a entregar la información al Encargado/a de Convivencia Escolar o a algún integrante de la dupla psicosocial, quien facilitará la ficha que se encuentra al final de este Anexo para ser rellena por quien sospeche y/o detecte una vulneración de derechos a la infancia.
 - Si es el propio/a Encargado/a de Convivencia quién identifique la vulneración, él/ella mismo/a procederá a rellenar la ficha de denuncia.
 - El plazo para informar la vulneración identificada al Encargado/a de Convivencia Escolar es máximo 24 horas desde que se toma conocimiento o se genera la sospecha de vulneración.

- Persona responsable de activar el protocolo: Encargado/a de Convivencia y/o integrante de la dupla psicosocial, serán quienes reciban los formularios de activación del protocolo, el que podrá ser llenado de manera autónoma por la persona que identifique la vulneración o podrá ser incorporado en el formulario en entrevista con algún integrante del equipo de convivencia escolar.
- Una vez activado el presente protocolo, el/la Encargado/a de Convivencia procederá a derivar el caso a las instituciones correspondientes, ya sea al Tribunal de Familia y/o a la Oficina de Protección de Derechos. En aquellos casos en que se identifique que la conducta además tiene caracteres de delito se procederá con la denuncia en los organismos competentes.
- En aquellos casos en donde la vulneración consista en evidentes lesiones corporales al/la estudiante, se procederá a indicar al padre, madre y/o apoderado/a, que debe concurrir a un centro asistencial de salud para realizar una constatación de lesiones.
- Si el estudiante manifiesta ser maltratado por sus padres o por el apoderado, el equipo se contactará con otro adulto responsable que pueda acompañarlo al centro asistencial.
- Si no es factible la comunicación con la familia durante la jornada escolar, será un integrante de la dupla psicosocial quien acompañe a el o la estudiante al centro asistencial más cercano. Se procurará que el profesional que atiende al estudiante, genere un certificado médico que sea insumo para realizar los procesos de denuncia y medidas de protección correspondientes.
- Se informará a padre, madre, apoderado y/o tutor legal que se ha activado el presente protocolo de vulneración de derechos. Sin embargo, si se advierte que quienes vulneran los derechos de manera grave son estas mismas personas, se informará a dichas personas una vez que se hayan llevado a cabo todos los procesos necesarios para proteger eficazmente la integridad física y psíquica del estudiante, asegurando ya haber realizado el proceso de denuncia ante los organismos competentes.

Frente a los casos de vulneración por negligencia parental de igual forma se informará a los padres y/o tutores legales, manifestando que la derivación a las redes de apoyo será un apoyo para ejercer su parentalidad de manera positiva. Dependiendo del caso, la notificación al padre, madre o tutor, se hará antes o después de haber realizado las derivaciones respectivas. La modalidad de notificación debe ser presencial, en dependencias del establecimiento educacional y, si no es factible de esta forma, se realizará una visita domiciliaria por parte del Trabajador/a Social, la que siempre será realizada en compañía de otro funcionario.

Resguardos frente a señales de alerta y/o detección de vulneración de derechos a la infancia:

1. No investigar: los responsables y aquellos funcionarios que detecten la situación de vulneración no profundizarán en la información.
2. No abordar a los responsables: cuando se detecta la vulneración se debe comunicar sobre el proceso de activación del protocolo, sin abordar, encarar o pedir explicaciones a los adultos involucrados.
3. No interrogar o intervenir: se debe cuidar la sobre exposición, para disminuir los riesgos de retractación.
4. Medidas de resguardo: si se identifica que un/a estudiante se encuentra en una situación de vulneración de derechos, el/la Encargado/a de Convivencia podrá tomar todas las medidas de resguardo que estime pertinentes, particularmente si la denuncia identifica como posible acusado a un miembro de la comunidad educativa que se encuentre en el establecimiento educacional. En cuanto a las medidas adoptadas con el funcionario, estas estarán en consistencia con el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad.
 - También se ofrecerán los apoyos pedagógicos y psicosociales necesarios que el establecimiento educacional pueda ofrecer para resguardar al/la estudiante.
5. Seguimiento: Se realizará un seguimiento de la derivación por parte del/la Trabajador/a Social del establecimiento educacional, del cual se dejará constancia escrita mensualmente del progreso, si es que hubiera.

PROTOCOLO FRENTE A AGRESIONES SEXUALES Y HECHOS DE CONNOTACIÓN SEXUAL QUE ATENTEN CONTRA LA INTEGRIDAD DE LOS ESTUDIANTES

El presente protocolo se activará cuando se identifique o se denuncien hechos constitutivos de abuso, agresiones sexuales o hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de los y las estudiantes del establecimiento educacional.

PRECISIONES CONCEPTUALES

Según la UNICEF, el abuso sexual infantil corresponde a toda acción que involucre a un niño o niña en actividades de índole sexual o erotizada, que no comprende o que no está preparado para realizar ni consentir libremente.

Aquellas situaciones que constituyen un abuso, implican que un adulto utiliza estrategias de seducción, chantaje, manipulación física y psicológica, con el propósito de satisfacer sus necesidades sexuales, exponiendo a los menores de edad a actos sexualizados, que puede implicar una transgresión física y/o psicológica.

En términos legales, el Código Penal chileno tiene distintos delitos que dicen relación con agresiones sexuales a menores de edad. Así, encontramos el artículo 366 (delito de abuso sexual a mayor de 14 años), artículo 366 bis (abuso sexual a menor de 14 años), artículo 366 quáter (otro tipo de abuso sexual), artículo 361 (delito de violación), artículo 362 (delito de violación a víctima menor de 14 años), artículo 363 (delito de estupro).

Se debe tener presente que la situación que se da entre dos alumnos/as que son menores de 14 años, será una conducta de connotación sexual y no de abuso sexual, por lo que no se configura un delito, e implica la adopción de medidas de protección para los menores a través del diálogo con los padres, madres y/o apoderados/as y la correspondiente derivación a la Oficina de Protección de Derechos, Centro de Salud Familiar CESFAM o la realización de una Medida de Protección.

Denuncia ante situaciones de agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de los y las estudiantes

- 1) De acuerdo al artículo 175 del Código Procesal Penal, las Direcciones, inspectores/as y profesores/as del establecimiento educacional tiene la obligación de denunciar los delitos que afecten a los y las estudiantes, o que hubieren tenido lugar en el establecimiento, dentro de las **24 horas siguientes en que hubieren tenido información de su ocurrencia**.
- 2) En la Red JAN, se ha establecido que la Dirección del establecimiento será siempre la que cumpla con esta obligación (la que podrá delegar en el o la Encargado/a de Convivencia Escolar). Inicialmente, se realizará la denuncia por escrito ante la Fiscalía de Chile, mediante correo electrónico o en el portal de

denuncias de la página web. En subsidio de dicha modalidad, y si por cualquier razón no fuera posible, se podrá acudir alternativamente, de manera presencial, a Carabineros de Chile, PDI o tribunales de justicia.

- 3) Cualquier persona adulta que reciba un relato de conductas que puedan constituir algún tipo de abuso sexual o violación, deberá informarlo inmediatamente al Encargado/a de Convivencia Escolar, quien a su vez informará también a la Dirección del establecimiento. Se utilizará el formulario "Reporte de Agresiones y Hechos de Connotación Sexual". Considerando que este tipo de situaciones están relacionadas con un tipo de vulneración de carácter grave, quien rellene el formulario será el o la Encargado/a de Convivencia Escolar o un profesional de la dupla psicosocial.

Es importante tener presente que el establecimiento educacional no debe realizar una investigación de los hechos denunciados, sólo recopilar antecedentes.

- 4) Los siguientes pasos varían dependiendo de si se identifica al supuesto agresor y de quién sea:

**Sin
identificación
del supuesto
agresor**

Luego de llenar la ficha de reporte, ésta será entregada a el/la Encargado/a de Convivencia, quién procederá a citar al padre, madre y/o apoderado/a del o la estudiante y le comunicará la denuncia realizada o el relato entregado. El plazo para agendar la cita es de 1 (uno) día desde que se toma conocimiento. Se podrá no cumplir con este plazo sólo por causa no imputables al establecimiento, como si no es posible comunicarse con el o la apoderado/a o no tiene disponibilidad para acudir al establecimiento.

<p>Si en el relato se identifica al supuesto agresor</p>	<p>Si identifica a otro estudiante</p>	<p><u>Si la supuesta víctima y agresor son menores de 14 años:</u> se tomará registro del relato (ya sea que se provea directo por el o la estudiante, o por otro adulto que tiene el relato) en la ficha de reporte por el/la Encargado/a de Convivencia Escolar, quién recopilará la mayor cantidad posible de antecedentes, en conjunto con la dupla psicosocial¹.</p>	<p>Se citará, por separado, a los padres, madres y/o apoderados/as de los/las involucrados/as. Se confeccionará un acta de dicha reunión, suscrita por los/las asistentes. Esta cita podrá hacerse por el/la Encargado/a de Convivencia Escolar, o delegar la atención en uno de los integrantes de la dupla psicosocial.</p>	<p>Se les relatará lo sucedido, y se les ofrecerán medidas de apoyo psicosocial y/o psicológico, o se realizará la derivación pertinente para la necesaria atención de los/las involucrados/as.</p>	<p>Se realizarán actividades de difusión y aprendizaje, de prevención y cuidado en materias de sexualidad para promover la sana convivencia en el establecimiento, estas actividades formarán parte del Plan de Sexualidad Afectividad y Género. Se tendrá una focalización en aquellos cursos en donde se adviertan situaciones relacionadas con un abuso sexual.</p>
		<p><u>Si el/la supuesto agresor/a es mayor de 14 años:</u> el/la Encargado/a de Convivencia que reciba dicha denuncia, deberá comunicarlo al/la Dirección, se procederá a cumplir con la obligación de denuncia de la forma indicada en este mismo documento, y complementariamente se derivará al estudiante a las redes externas. Se cumplirá con los mismos pasos establecidos para informar a apoderados/as, recoger relato, seguimiento y derivación, que para caso de menores de 14 años.</p>			
		<p><u>Si el/la supuesto agresor/a es una persona del entorno familiar de la</u></p>	<p>Posterior a ello, se pondrá en contacto con el padre, madre y/o apoderado/a de la víctima para informar cuál será el proceder del</p>		

¹ Estos antecedentes están relacionados con información previa del estudiante que pueda aportar, pero NO implica nuevas entrevistas.



	<p><u>supuesta víctima o una persona externa al EE:</u> en el caso que el/la Encargado/a de Convivencia reciba una denuncia en que se identifique al/la agresor/a como un familiar de la víctima o una persona que no sea un miembro de la comunidad educativa, se procederá a comunicar al/la director/a, y se realizará la denuncia obligatoria en los términos señalados en este mismo documento. Asimismo, se derivará a la Oficina de Protección de Derechos correspondiente al domicilio de la víctima.</p>	<p>establecimiento y los pasos que se tomaron. Este contacto se realizará durante la misma jornada escolar en la cual se tomó conocimiento, y se agendará una reunión con el apoderado, para ello se confeccionará un acta, la que será suscrita por todo/as los/las intervinientes.</p> <p>Deberá instarse a que el contacto con la familia sea inmediato, al menos por medio telefónico y citación inmediata, para despejar en dicha entrevista si ya se realizó la denuncia y si el estudiante participa de alguna red de apoyo. Potenciando el rol protector de los adultos responsables.</p>	
	<p><u>Si el agresor es un/a funcionario/a del establecimiento educacional:</u> en el caso de que se reciba por el/la Encargado/a de Convivencia una denuncia que identifique al agresor como un funcionario/a del establecimiento educacional, se procederá a dar aviso inmediato al/la director/a del establecimiento.</p> <p>En este caso, se procederá con los pasos indicados en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Se podrán tomar las medidas de resguardo allí indicadas, especialmente la suspensión temporal del/la trabajador/a sin afectar su remuneración.</p>	<p>La Dirección tomará contacto de inmediato con el Área Jurídica de la Fundación, La dirección del establecimiento o procederá a realizar la denuncia en los términos señalados en este presente Protocolo e informará al padre, madre y/o apoderados/as del niño, niña o adolescente de los hechos, levantando un acta.</p>	<p>La Dirección citará al funcionario/a denunciado, le informará de lo ocurrido y procederá a reasignarlo en sus labores, evitando contacto con otros niños, niñas o adolescentes, mientras dure la investigación policial y/o judicial del procedimiento. A dicha reunión deberá asistir un representante de los trabajadores de elección del trabajador/a denunciado. Se levantará un acta de dicha reunión.</p>



Si la persona identificada como supuesto agresor(a), es el padre, madre o el apoderado del estudiante, se procederá a notificar a otro adulto responsable, por lo cual se procurará que en la ficha de matrícula del estudiante quede al menos un apoderado suplente.

Se procederá a informar a la comunidad lo ocurrido, manteniendo reserva de los nombres de los y las intervinientes. Esta información será relativa al hecho de haberse recibido una denuncia por hechos vinculados al área de la vulneración de la integridad sexual, se indicará genéricamente las medidas que se adoptaron y los pasos siguientes del proceso. Toda la información sobre la individualización de las partes y los hechos en concreto es confidencial.

- 5) Acta de cierre. Una vez que se haya realizado la denuncia y derivación del caso a quién corresponda, el/la Encargado/a de Convivencia deberá confeccionar un acta de cierre, que dé cuenta de todas las acciones realizadas y la fecha en que se llevaron a cabo.
- 6) Seguimiento. Se realizará, posteriormente, un seguimiento del caso por el/la Trabajador/a Social del establecimiento educacional, trimestralmente, si procede.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ABORDAR SITUACIONES RELACIONADAS A DROGAS Y ALCOHOL EN EL ESTABLECIMIENTO

El siguiente protocolo se ejecutará cuando se identifiquen situaciones de consumo y tráfico de drogas y alcohol dentro del establecimiento educacional o en las inmediaciones del mismo².

De tal forma, tenemos que tener en cuenta que la ley prohíbe que la persona que esté a cargo del establecimiento educacional tolere o permita que alguien trafique alguna de las sustancias señaladas en la Ley 20.000³ (*sustancias o drogas estupefacientes o psicotrópicas productoras de dependencia física o psíquica, capaces de provocar graves efectos tóxicos o daños considerables a la salud. También se sanciona a quienes tengan en su poder elementos, instrumentos, materiales o equipos comúnmente destinados a la elaboración, fabricación, preparación o transformación o extracción de las sustancias o drogas referidas*).

Por lo anterior, resulta más relevante la obligación de denuncia:

- 1) De acuerdo al artículo 175 del Código Procesal Penal, las Direcciones, inspectores/as y profesores/as del establecimiento educacional tiene la obligación de denunciar los delitos que afectaren a los y las estudiantes, o que hubieren tenido lugar en el establecimiento, dentro de las **24 horas siguientes en que hubieren tenido información de su ocurrencia**.
- 2) En la Red JAN, se ha establecido que la Dirección del establecimiento será siempre la que cumpla con esta obligación (la que podrá delegar en el o la Encargado/a de Convivencia Escolar). Inicialmente, se realizará la denuncia por escrito ante la Fiscalía de Chile, mediante correo electrónico o en el portal de denuncias de la página web. En subsidio de dicha modalidad, y si por cualquier razón no fuera posible, se podrá acudir alternativamente, de manera presencial, a Carabineros de Chile, PDI o tribunales de justicia.

Es importante hacer énfasis en que, si bien la obligación implica que, dentro de un plazo de 24 horas hay que realizar obligatoriamente la denuncia, en vistas al interés superior del niño, niña o adolescente, se podrían ocupar esas 24 horas de la mejor forma posible. De tal forma, y como se verá más adelante, primero se tendrá un diálogo con los padres, madres y/o apoderados/as del/la estudiante involucrado/a en la situación, se le explicarán los pasos que ocurrirán a continuación, etc. Si bien hay que realizar la denuncia, se puede pensar en el niño, niña o adolescente y tener consideración por todas las partes involucradas.

² Se entenderá por inmediaciones lo que ocurre a una distancia de 200 metros a la redonda del establecimiento educacional.

³ Artículo 12 de la Ley 20.000.

1) Protocolo ante **consumo** de alcohol y/o drogas al interior del establecimiento educacional

Primer paso	La persona que identifique el consumo de alcohol o drogas dentro del establecimiento educacional, deberá proceder a informar, lo antes posible, al/la Encargado/a de Convivencia o a un integrante de la dupla psicosocial, quién rellenará la ficha de denuncia que se encuentra al final del protocolo, junto con la persona denunciante.
	La información entregada en la ficha será confidencial, lo que implica que solo la persona denunciante y los profesionales del equipo de convivencia escolar tendrán acceso a la ficha.
Segundo paso	El/la Encargado/a de Convivencia Escolar pondrá en conocimiento de la Dirección los hechos, quién procederá a citar al/la estudiante y al padre, madre y/o apoderado/a. En dicha reunión, se les informará de lo ocurrido y se les recomendará, dependiendo de si es un consumo problemático o si es una situación reiterada, la asistencia a un centro de salud para el tratamiento de dependencia de sustancias. Los padres, madres y/o apoderados/as podrán asistir a un centro público o privado de salud, dependiendo de su elección.
	De dicha reunión se levantará un acta, suscrita por todos y todas los/las intervinientes.
Tercer paso	Si se procedió a un tratamiento por dependencia a sustancias, el padre, madre y/o apoderado/a deberá proveer información periódica al/la Encargado/a de Convivencia Escolar o a un integrante de la dupla psicosocial, quien se encargará de hacer un seguimiento al caso.
Cuarto paso	Se procederá a la aplicación de una medida de apoyo pedagógico de las indicadas en el Reglamento Interno. Dependiendo de la gravedad de los hechos y de la posible reiteración de la conducta, se constituirá una falta grave o gravísima la que dará lugar a las medidas disciplinarias o sanciones contenidas en el Reglamento Interno.
Si, durante la jornada de clases, se advierte a un/a estudiante bajo los efectos del alcohol o de drogas, será derivado a Primeros Auxilios y se procederá a llamar por teléfono al padre, madre y/o apoderado/a para el retiro inmediato del/la estudiante. Posteriormente, se activará el protocolo como se contempla en el primer paso.	

2) Protocolo ante consumo alcohol y drogas fuera del establecimiento educacional

La potestad sancionatoria del establecimiento educacional encuentra sus límites territoriales en los límites físicos (dependencias del establecimiento, o a 200 metros a la redonda de este) del establecimiento mismo, por lo que no se encuentra facultado para sancionar o actuar sobre situaciones que ocurran en espacios físicos distintos del edificio del establecimiento.

Este principio encuentra una excepción en salidas pedagógicas o actividades oficiales del establecimiento educacional fuera del mismo.

Primer paso	Si un miembro de la comunidad educativa identifica a un/a estudiante del establecimiento consumiendo alcohol o drogas en lugares cercanos o inmediatos al mismo, o en una salida pedagógica, procederá a informarlo al/la Encargado/a de Convivencia, para lo cual utilizará el registro que está en el presente documento.
	Se redactará y complementará el registro con toda la información relevante, como fecha, lugar, nombre del estudiante, lugar donde se encontraba, quien lo observó, etc.
Segundo paso	El/la Encargado/a de Convivencia acudirá al/la director/a con dicha información y se citará al/la estudiante y su apoderado.
	En dicha reunión se le informará de los hechos denunciados y se le ofrecerán medidas de apoyo pedagógico o psicosocial destinadas a ayudar al/la estudiante en caso de consumo problemático o dependencia con sustancias psicotrópicas. De dicha reunión se levantará un acta que será suscrita por los participantes.
	Frente a cada caso se evaluará si el/la estudiante debe ser retirado dado su situación de consumo y el grado de afectación que se advierta.
	Debido a que las medidas de apoyo pedagógico o psicosocial son, en su naturaleza, voluntarias para el/la estudiante, no constituyen un procedimiento sancionatorio.
Tercer paso	Se confeccionará un acta de cierre del procedimiento.
Cuarto paso	Se realizará seguimiento del caso por el/la Encargado/a de Convivencia o por un integrante de la dupla psicosocial.

3) Protocolo ante tráfico de drogas al interior del establecimiento educacional

El tráfico de sustancias psicotrópicas y estupefacientes se encuentra sancionado por la Ley 20.000, ya mencionada.

Primer paso	Cuando un miembro de la comunidad educativa identifique conductas constitutivas de tráfico de drogas por parte de algún estudiante, procederá a realizar la denuncia correspondiente al/la Encargado/a de Convivencia, dentro de las 24 horas siguientes que haya recibido esta información.
Segundo paso	El/la Encargado/a de Convivencia procederá a ponerla en conocimiento de la Dirección lo antes posible, dentro del mismo día hábil que la recibió.
Tercer paso	En el entendido de que la normativa establece la obligación de denuncia, la Dirección tendrá un plazo de 24 horas desde que haya tomado conocimiento para, primero, citar al/la estudiante junto con su padre, madre y/o apoderado/a y explicarles lo ocurrido, conversar con ellos y explicarles lo que ocurrirá, y segundo, realizar la denuncia respectiva. En casos en donde los estudiantes son menores de 14 años se procederá a realizar una medida de protección a favor del estudiante. Sólo se podrá no cumplir con el plazo indicado si es que es por razones no imputables al establecimiento, como no poder comunicarse con el o la apoderada, o que no tengan disponibilidad para asistir.
	Al mismo tiempo, le ofrecerá al/la estudiante todas las medidas pedagógicas y/o psicosociales pertinentes y necesarias, siempre en vistas al respeto del interés superior del niño, niña o adolescente.
	De la reunión que se lleve a cabo con el/la estudiante y su padre, madre y/o apoderado/a, se confeccionará un acta que será suscrita por todos los intervinientes.
Cuarto paso	Posteriormente, se procederá a proponerle al/la estudiante y a su padre, madre y/o apoderado/a un plan de trabajo en conjunto con la dupla psicosocial, siempre teniendo presente el bienestar del/la estudiante y la continuidad de sus estudios.

4) Protocolo ante tráfico de drogas en las inmediaciones del establecimiento educacional

La potestad sancionatoria del establecimiento educacional encuentra sus límites territoriales en los límites físicos del establecimiento mismo, por lo que no se encuentra facultado para sancionar o actuar sobre situaciones que ocurren en espacios físicos distintos del edificio del establecimiento.

Este principio encuentra una excepción en salidas pedagógicas o actividades oficiales del establecimiento educacional fuera del mismo, y en aquellos casos que, como ya se indicó se produzcan las conductas en las inmediaciones directas.

Primer paso	Quién identifique a un estudiante traficando drogas fuera del establecimiento educacional o en las inmediaciones, deberá denunciar dicho hecho a la Dirección del establecimiento de manera inmediata (máximo 24 horas), quien deberá cumplir con la obligación de denuncia en los términos indicados al inicio de este protocolo.
Segundo paso	El/la Encargado/a de Convivencia citará al/la estudiante denunciado/a y a su padre, madre y/o apoderado/a el mismo día que reciba la información por parte de Dirección o que la reciba directamente. La citación deberá proponerse para máximo 24 horas posteriores al hecho. Sólo se podrá no cumplir con el plazo indicado si es que es por razones no imputables al establecimiento, como no poder comunicarse con el o la apoderada, o que no tengan disponibilidad para asistir.
	En dicha reunión se le informará de los hechos denunciados y se le ofrecerán medidas de apoyo pedagógico o psicosocial destinadas a ayudar al/la estudiante en caso de consumo problemático o dependencia con sustancias psicotrópicas y se informará de las consecuencias legales a las que se enfrenta por cometer el delito de tráfico de drogas y se le informará de la denuncia que se realizará (o que ya se realizó, dependiendo de los tiempos) a las autoridades correspondientes. De dicha reunión se levantará un acta que será suscrita por los participantes.
	Debido a que las medidas de apoyo pedagógico o psicosocial son, en su naturaleza, voluntarias para el/la estudiante, no constituyen un procedimiento sancionatorio.
Tercer paso	Se procederá a hacer seguimiento del caso por el/la Encargado/a de Convivencia o por un integrante de la dupla psicosocial.

5) Protocolo ante consumo de tabaco al interior del establecimiento

Este protocolo específico se activará en casos que se sorprenda a un/a estudiante fumando tabaco en las dependencias del establecimiento educacional. No se activará cuando sea cualquier otro miembro de la comunidad educativa quién se encuentra fumando.

El consumo de tabaco al interior de establecimientos educacionales se encuentra prohibido por la Ley n° 19.419 que *Regula Actividades que indica relacionadas con el Tabaco*, la que señala en su artículo 10: se prohíbe fumar en los siguientes lugares: b) Espacios cerrados o abiertos, públicos o privados, que correspondan a dependencias de: 1. Establecimientos de educación parvularia, básica y media.

En caso de que sea un funcionario (docente, asistente de la educación u otro) quién se encuentre fumando tabaco en el establecimiento, se aplicará lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

En caso de que sea un padre, madre y/o apoderado/a, se procederá a indicarle que el establecimiento educacional es una zona libre de humo y que el consumo de tabaco está prohibido. Procederá un llamado de atención al padre, madre y/o apoderado/a y, ante reiteración, se configurará una falta grave.

Al sorprender a un/a estudiante fumando tabaco al interior del establecimiento educacional, conducta que se califica como una falta gravísima, se procederá a aplicar el procedimiento sancionatorio establecido en el Reglamento Interno para aquellas faltas.

Se confeccionará un ACTA DE CIERRE DE PROCEDIMIENTO a todo evento.

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

El presente protocolo se ejecutará en todas aquellas situaciones que se identifique o se denuncie por algún miembro de la comunidad educativa una situación de maltrato o violencia.

Se contempla también los pasos a seguir en casos de denuncia de casos de bullying o acoso escolar entre estudiantes.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Maltrato escolar	Cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada de forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, ya sean padres, madres, apoderados/as, profesionales, asistentes, auxiliares, docente o equipo directivo, con independencia del lugar en que se cometa, siempre y cuando pueda:	(i) Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, en su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
		(ii) Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
		(iii) Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo moral, intelectual, espiritual, físico o académico.
Acoso escolar o bullying⁴	Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional, por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de	Requisitos: (i) El hecho de violencia o acoso se repita en el tiempo, es decir, sea reiterado y sistemático en el tiempo, y en donde los involucrados, es decir agresor (es) y víctima sean las mismas personas. (ii) Que la agresión o forma de violencia empleada venga de un/a estudiante par, es decir, de un/a compañero/a. (iii) Presencia de abuso de poder de una parte hacia la otra.

⁴ Ley n°20.536 del año 2011 (que modificó el DFL n°2 del 2010).

	carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.	
Maltrato infantil⁵	<p>El que, de manera relevante, maltratare corporalmente a un niño, niña o adolescente menor de dieciocho años, a una persona adulta mayor o a una persona en situación de discapacidad en los términos de la ley n°20.422, será sancionado con prisión en cualquiera de sus grados o multa de una a cuatro UTM, salvo que el hecho sea constitutivo de un delito de mayor gravedad.</p> <p>El que, teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de las personas referidas en el inciso primero, la maltratare corporalmente de manera relevante o no impidiere su maltrato debiendo hacerlo, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho fuere constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste.</p>	
Cyberbullying	Es el uso de la tecnología para realizar agresiones o amenazas a través de correos electrónicos, chats, mensajería de texto, sitios web, comunidades sociales y cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico, concurriendo los demás elementos del acoso escolar o bullying.	
Grooming⁶	<p>El conjunto de acciones emprendidas deliberadamente por un adulto con el objeto de ganarse la amistad de un menor de edad, al crearse una conexión emocional con el mismo, con el fin de disminuir las inhibiciones de este último y poder abusar sexualmente de él.</p> <p>Si bien esta actividad puede producirse en cualquier instancia, es particularmente grave en los casos que una persona realiza estas prácticas contra un niño, niña o adolescente, con el objetivo de obtener algún tipo de contacto sexual.</p> <p>El grooming puede producirse a través de servicios de chat y mensajería instantánea, para obtener imágenes de contenido erótico y extorsión, dificultando que la víctima pueda salir o protegerse en esa relación.</p>	

⁵ Artículo 403 bis del Código Penal.

⁶ Consagrado como delito en el Código Penal, artículo 366 quáter.

OBLIGACIÓN DE DENUNCIA

- 1) De acuerdo al artículo 175 del Código Procesal Penal, las Direcciones, inspectores/as y profesores/as del establecimiento educacional tiene la obligación de denunciar los delitos que afectaren a los y las estudiantes, o que hubieren tenido lugar en el establecimiento, dentro de las **24 horas siguientes en que hubieren tenido información de su ocurrencia**.
- 2) En la Red JAN, se ha establecido que la Dirección del establecimiento será siempre la que cumpla con esta obligación (la que podrá delegar en el o la Encargado/a de Convivencia Escolar). Inicialmente, se realizará la denuncia por escrito ante la Fiscalía de Chile, mediante correo electrónico o en el portal de denuncias de la página web. En subsidio de dicha modalidad, y si por cualquier razón no fuera posible, se podrá acudir alternativamente, de manera presencial, a Carabineros de Chile, PDI o tribunales de justicia.
- 3) Es imperativo que todos los funcionarios del establecimiento educativo cumplan con su deber de poner en **conocimiento o denunciar** de manera formal ante los Tribunales de Familia cualquier hecho que constituya una **vulneración de derechos en contra de un estudiante**, tan pronto como lo adviertan. Este deber se fundamenta en la responsabilidad ética y legal que tienen los educadores y el personal escolar para proteger el bienestar de los estudiantes y garantizar su derecho a un entorno seguro y respetuoso.

Ante dudas sobre si los hechos constituyen delito o no, el establecimiento educacional siempre deberá denunciar, ya que los organismos policiales y de investigación son los encargados de determinar la configuración o no de un delito, no los miembros de la comunidad educativa.

Las estrategias de prevención en esta materia, tal como señala el Reglamento Interno, serán elaboradas, propuestas y ejecutadas por distintos miembros de la comunidad educativa, serán planeadas semestralmente y quedarán evidenciadas y desarrolladas en el Plan de Gestión de Convivencia Escolar anualmente.

En el presente protocolo se regulan las siguientes hipótesis:

- 1) Caso de denuncia de hechos de grooming
- 2) Caso de acoso escolar o bullying entre estudiantes
- 3) Casos de agresión entre estudiantes (con y sin flagrancia)
- 4) Casos de agresión de un/a estudiante a un/a adulto/a
- 5) Casos de agresión de un/a adulto/a a un/a estudiante

Forma de contar plazos en los distintos protocolos que se contemplan

Los plazos de días se deben contar como días hábiles (de lunes a viernes) y de 24 horas. Es por ello que si la denuncia se recibe el día 1, por ejemplo, el lunes a las

17.00 horas, el día 1 será desde que se recibe la información, hasta el día martes a las 17.00 horas.

1) Caso de denuncia de hechos de grooming⁷

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	Cuando un/a estudiante muestre a un adulto, miembro de la comunidad educativa, evidencia de ser víctima de grooming, o dicha información llegue a un adulto de la comunidad, se deberá inmediatamente fotografiar el material en el que se exhibe el acto y rescatar el sitio web. Con dicha información, se acudirá al/el encargado/a de Convivencia Escolar quien dejará constancia de lo reportado, abrirá el protocolo respectivo e informará a Dirección.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
2°	Las conductas de grooming son constitutivas de delito, por lo que se deberá hacer la respectiva denuncia en los términos ya enunciados en este protocolo. También se informará a Tribunales de Familia cualquier acto que constituya una vulneración de derechos en contra del estudiante. Este proceso se realizará en un plazo máximo de 24 horas desde que se conocen los hechos, mediante la plataforma virtual del Poder Judicial.	
3°	Se citará a los padres del niño, niña o adolescente y se le explicará lo ocurrido. De la reunión se levantará un acta de cierre con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados, la cual deberá ser suscrita por los y las intervinientes.	2 días hábiles desde que se abre el protocolo
4°	Posteriormente, se derivará el expediente a la dupla psicosocial para un seguimiento del caso y posibles derivaciones necesarias o pertinentes. Se confeccionará acta del cierre.	3 días hábiles desde que se abre el protocolo

⁷ La información que sea reportada por el/la estudiante afectado/a por hechos de grooming, podría conllevar a la apertura de otro protocolo, por ejemplo: vulneración de derechos o abuso sexual.

El periodo máximo para tener abordado el protocolo frente a casos de grooming es de 4 días hábiles, pudiendo resolverse en un plazo inferior, siempre y cuando se ejecuten todos los pasos del proceso.



2) Caso de acoso escolar o bullying entre estudiantes

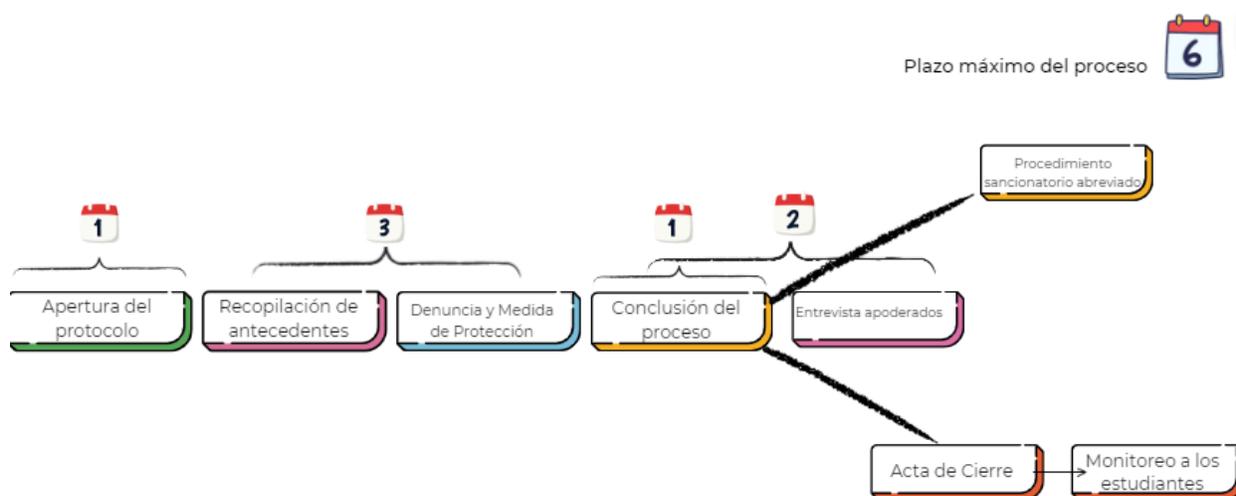
Este procedimiento se aplicará cuando se identifiquen o se denuncien conductas de acoso escolar, siempre entre estudiantes, reiteradas en el tiempo y que haya un abuso de poder de una parte a la otra. La apertura de este protocolo podría implicar además el inicio de un procedimiento sancionatorio, ya que como se plantea en RICE general las situaciones de acoso escolar, constituyen una falta.

A continuación, se describen los pasos del protocolo frente a casos de acoso escolar:

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1º	Cuando un/a estudiante, un par o un adulto de la comunidad educativa, identifique conductas asociadas a un acoso escolar, deberá reportar dicha información al al/el encargado/a de Convivencia Escolar, o a la dupla psicossocial quien/es dejarán constancia de lo reportado y abrirán el protocolo respectivo informando de aquello en dirección.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos o sospechas.
2º	Considerando los antecedentes reportados, el equipo de convivencia escolar realizará la recopilación de antecedentes que permitan esclarecer si los hechos reportados son verídicos y si efectivamente se relacionan con acoso escolar. En este proceso se entrevistará a los estudiantes involucrados y a los posibles testigos de los hechos. Asimismo, se informará a través de la libreta de comunicaciones a los apoderados de los estudiantes involucrados.	3 días hábiles desde que se abre el protocolo.

	Se tendrá especial cuidado con el/la estudiante que sea considerada víctima de acoso, es por ello que las entrevistas en las que participe serán realizadas inicialmente por la/el psicólogo/a o Trabajador/a Asistente Social del establecimiento educacional.	
3°	<p>Si durante el proceso de entrevistas, se identifican situaciones que sean constitutivas de delito, se procederá a realizar la respectiva denuncia en los términos ya enunciados en este protocolo.</p> <p>También se informará a Tribunales de Familia cualquier acto que constituya una vulneración de derechos en contra del estudiante. Este proceso se realizará en un plazo máximo de 24 horas desde que se conocen los hechos, mediante la plataforma virtual del Poder Judicial.</p>	1 día hábil desde que se toma conocimiento de hechos constitutivos de delito o vulneración de derechos a la infancia.
4°	Se establecerá a partir de los antecedentes recopilados si la situación se relaciona con acoso escolar, si es efectivo se dará apertura al procedimiento sancionatorio, con quienes resulten ser los acosadores escolares.	1 día hábil desde que se cierra la recopilación de antecedentes.
5°	Se citará a los padres de los/as estudiantes involucrados y se le explicará lo ocurrido, informando si procede la realización del procedimiento sancionatorio abreviado que se iniciará. De la reunión se levantará un acta de cierre con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados, que deberá ser suscrita por los y las intervinientes.	2 días hábiles desde que se comprueban los hechos.
6°	<p>Posteriormente, será la dupla psicosocial, junto con el profesor/a jefe quienes realizarán un seguimiento del caso, ya sea que se comprueben los hechos como no y estimarán las posibles derivaciones en caso de ser necesarias.</p> <p>Se confeccionará un acta de cierre, siempre y cuando no se comprueben los hechos. En caso de comprobarse el abordaje del caso se ceñirá al procedimiento sancionatorio.</p>	2 días hábiles desde que se comprueban los hechos.

El periodo máximo para tener abordado el protocolo frente a casos de acoso escolar o bullying es de 6 días hábiles, pudiendo resolverse en un plazo inferior, siempre y cuando se ejecuten todos los pasos del proceso.



3) Casos de agresión entre estudiantes

La diferencia en este procedimiento, en relación al anterior, es que se aplicará ante la ocurrencia de casos aislados de violencia o agresión entre estudiantes.

Casos flagrancia

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	En esta hipótesis, se contempla un hecho que se evidencia en flagrancia, esto significa que más de un miembro adulto de la comunidad es testigo directo de los hechos de agresión entre estudiantes, y es un hecho público y notorio. Por lo anterior, se deberá rellenar el acta de apertura de protocolo.	1 día hábil desde que ocurren los hechos
2°	Se dará paso a lo indicado respecto al procedimiento sancionatorio extendido .	
3°	Acta de cierre con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados en el protocolo.	



Casos que requieren recopilar antecedentes (no hubo flagrancia)

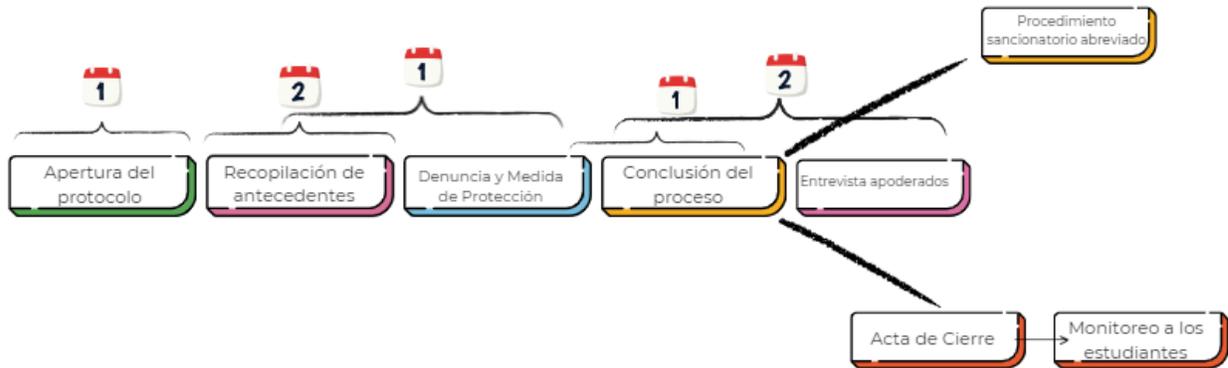
Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	<p>Cuando un/a estudiante, un par o un adulto de la comunidad educativa se entera de casos de agresión entre pares, deberá reportar dicha información al al/el encargado/a de Convivencia Escolar, o a la dupla psicosocial quien/es dejarán constancia de lo reportado y abrirán el protocolo respectivo informando de aquello en dirección.</p> <p>Se deberá abrir el Protocolo utilizando la matriz respectiva.</p>	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos o sospechas.
2°	<p>Considerando los antecedentes reportados, el equipo de convivencia escolar realizará la recopilación de antecedentes que permitan esclarecer si los hechos reportados son verídicos.</p> <p>En este proceso se entrevistará a los estudiantes involucrados y a los posibles testigos de los hechos. Asimismo, se informará a través de la libreta de comunicaciones a los apoderados de los estudiantes involucrados.</p>	2 días hábiles desde que se abre el protocolo.
3°	<p>Si durante la recopilación de antecedentes, se identifican situaciones que sean constitutivas de delito, se procederá a realizar la respectiva denuncia en los términos ya enunciados en este protocolo, en un plazo máximo de 24 horas desde que se toma conocimiento de dichas acciones.</p> <p>También se informará a Tribunales de Familia cualquier acto que constituya una vulneración de derechos en contra del estudiante. Este proceso se realizará en un plazo máximo de</p>	1 día hábil desde que se toma conocimiento de hechos constitutivos de delito o vulneración

	24 horas desde que se conocen los hechos, mediante la plataforma virtual del Poder Judicial.	de derechos a la infancia.
4°	Se establecerá una conclusión del proceso a partir de los antecedentes recopilados, en caso de ser efectiva la agresión se dará apertura al procedimiento sancionatorio abreviado , con quienes resulten ser los involucrados.	1 día hábil desde que se cierra la recopilación de antecedentes.
5°	Se citará a los padres de los/as estudiantes involucrados y se le explicará lo ocurrido, en caso que se compruebe la agresión se les informará sobre el procedimiento sancionatorio que se iniciará, o en caso contrario se les informará del cierre del proceso con la resolución y pronunciamiento. De la reunión se levantará un acta, que deberá ser suscrita por los y las intervinientes.	2 días hábiles desde que se comprueban los hechos.
6°	Posteriormente, será la dupla psicosocial, junto con el profesor/a jefe quienes realizarán un seguimiento de los estudiantes involucrados, ya sea que se comprueben los hechos como no y estimarán las posibles derivaciones en caso de ser necesarias. Se confeccionará un acta de cierre, siempre y cuando no se comprueben los hechos. En caso de comprobarse el abordaje del caso se ceñirá al procedimiento sancionatorio abreviado.	1 día hábil desde que se comprueban los hechos.

El periodo máximo para tener abordado el protocolo frente a casos de agresión entre pares es de 7 días hábiles, pudiendo resolverse en un plazo inferior, siempre y cuando se ejecuten todos los pasos del proceso.

Los plazos establecidos en este protocolo se podrán extender por causas no imputables al establecimiento educacional. En cualquier caso, el protocolo se cerrará en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que se abrió, cumpliendo con los pasos indicados, en aquellas situaciones que de manera reiterada se haya intentado contactar al/la apoderado/a y no se haya logrado, o no sea posible reunirse presencialmente con la persona adulta responsable. En dicho caso, se enviará el protocolo completo terminado por carta certificada al domicilio registrado en la ficha de matrícula.

Plazo máximo del proceso



4) Casos de agresión de un/a estudiante a un/a adulto/a

Casos flagrancia

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	<p>En esta hipótesis, se contempla un hecho que se evidencia en flagrancia, esto significa que más de un miembro adulto de la comunidad haya sido testigo directo de los hechos de agresión de un/a estudiante a un/a adulto y es un hecho público y notorio.</p> <p>Por lo anterior, se deberá rellenar el acta de apertura de protocolo.</p>	1 día hábil desde que ocurren los hechos
	En el caso de agresión física, si el estudiante es mayor de 14 años, el establecimiento realizará la denuncia de acuerdo a lo indicado al inicio de este protocolo.	
2°	Se dará paso a lo indicado respecto al procedimiento sancionatorio extendido .	
3°	Acta de cierre con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados en el protocolo.	



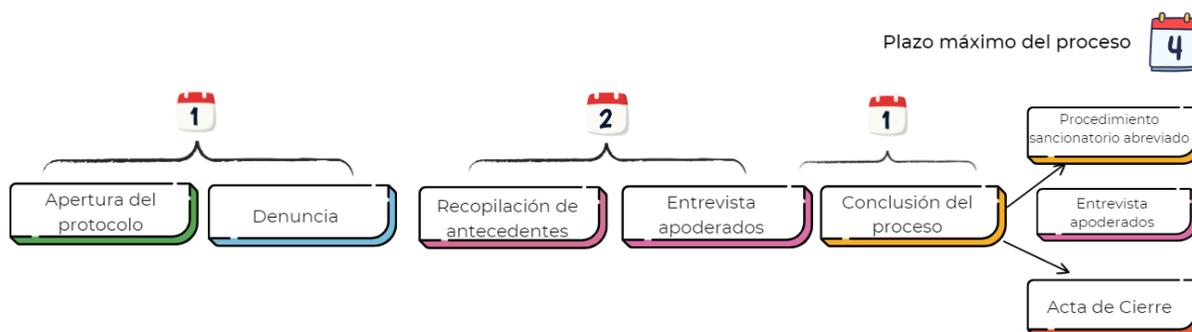
Casos que requieren recopilar antecedentes (no hubo flagrancia)

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	En los casos de una agresión verbal o física de un/a estudiante a un/a adulto/a miembro de la comunidad educativa, el/la presunto agredido/a deberá dirigirse al/la Encargado/a de Convivencia a denunciar el hecho y se procederá a abrir el protocolo.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
2°	En el caso de agresión física, si el estudiante es mayor de 14 años, el establecimiento realizará la denuncia de acuerdo a lo indicado al inicio de este protocolo.	
3°	Posteriormente, se realizará una recopilación de antecedentes , en la cual podrá recurrir a todos los medios de prueba posibles, para determinar si las conductas ocurrieron como se denunciaron. Dentro de la recopilación de antecedentes, el primer paso será reunirse con el/la estudiante y su apoderado/a, y tomar su relato.	2 días hábiles desde que se abre el protocolo.
4°	Con los antecedentes recopilados, se deberá cerrar el protocolo con la respectiva acta de cierre con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados.	1 día hábil desde que se recopilan y analizan los antecedentes.
5°	Finalmente, se deberá citar al estudiante denunciado y su apoderado e informar el resultado y el cierre del protocolo.	1 día hábil desde que se recopilan y analizan los antecedentes.

	Si se verifican las conductas denunciadas , se dará apertura al procedimiento sancionatorio abreviado, lo que deberá también informarse en esta instancia.	
--	---	--

El periodo máximo para tener abordado el protocolo frente a casos de agresión de estudiante a adulto es de 4 días hábiles, pudiendo resolverse en un plazo inferior, siempre y cuando se ejecuten todos los pasos del proceso.

Los plazos establecidos en este protocolo se podrán extender por causas no imputables al establecimiento educacional. En cualquier caso, el protocolo se cerrará en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que se abrió, cumpliendo con los pasos indicados, en aquellas situaciones que de manera reiterada se haya intentado contactar al/la apoderado/a y no se haya logrado, o no sea posible reunirse presencialmente con la persona adulta responsable. En dicho caso, se enviará el protocolo completo terminado por carta certificada al domicilio registrado en la ficha de matrícula.



5) Casos de agresión verbal o física de un/a adulto/a a un/a estudiante

5.1. Casos de agresión en que presunto agresor sea familiar del estudiante, apoderado/a o no

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1º	La denuncia se realizará ante el/la Encargado/a de Convivencia, o ante la Dirección, y la podrá hacer el/la estudiante víctima o quién sea testigo de dicha situación, completando la respectiva acta de denuncia. También se admitirán relatos o denuncias realizadas ante otro adulto funcionario de la comunidad, pero deberán ser reconducidas a los	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.

	cargos anteriormente señalados. Se dará apertura al protocolo.	
	<p>En estos casos, sin importar quién sea el presunto agresor, se deberá realizar la denuncia respectiva de acuerdo a lo establecido al inicio de este protocolo, debido a que el maltrato físico o verbal de un adulto a un menor de edad, constituye el delito de maltrato infantil⁸.</p> <p>Se procederá además a realizar Medida de Protección en los Tribunales de Familia a través del portal web del Poder Judicial.</p>	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
2°	Ante casos de flagrancia, se recurrirá de inmediato a las normas del procedimiento sancionatorio, proceso que comenzará citando al apoderado/a del estudiante.	1 día hábil desde que se abre el protocolo.
3°	<p>Cuando se trate de casos no flagrantes, se deberá proceder a recopilar antecedentes y dependiendo de dicho paso, si se abre o no procedimiento sancionatorio.</p> <p>La recopilación de antecedentes se iniciará con una entrevista con el o la apoderada.</p>	3 días hábiles desde que se abre el protocolo.
4°	Acta de cierre con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados y notificación al apoderado del protocolo y del procedimiento sancionatorio en su caso.	1 día hábil desde que se concluye la recopilación de antecedentes.

⁸ Artículo 403 ter del Código Penal: “El que sometiere a una de las personas referidas en los incisos primero y segundo del artículo 403 bis (niño, niña o adolescente menor de 18 años) a un trato degradante, menoscabando gravemente su dignidad, será sancionado con la pena de presidio menor en su grado mínimo”.



5.2. Casos de agresión en que presunto agresor no sea familiar del estudiante ni funcionario del EE, sino que otro miembro adulto de la comunidad educativa

En estos casos, se seguirán los mismos pasos que en la hipótesis anterior, exceptuando la realización de la medida de protección ante los Tribunales de Familia, ya que dicho tribunal no tiene competencia en casos de agresiones con un adulto que no sea familiar del estudiante.

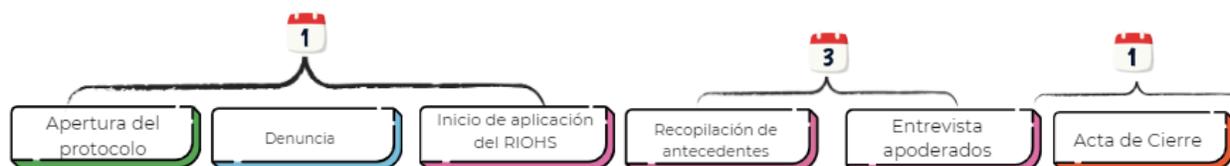
5.3. Casos de agresión en que presunto agresor sea un/a funcionario/a del establecimiento educacional

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	La denuncia se realizará ante el/la Encargado/a de Convivencia, o ante la Dirección, y la podrá hacer el/la estudiante víctima o quién sea testigo de dicha situación, completando la respectiva acta de denuncia. También se admitirán relatos o denuncias realizadas ante otro adulto funcionario de la comunidad, pero deberán ser reconducidas a los cargos anteriormente señalados. Se dará apertura al protocolo.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	En estos casos se deberá realizar la denuncia respectiva de acuerdo a lo establecido al inicio de este protocolo, debido a que el maltrato físico o verbal de un adulto a un menor de edad, constituye el delito de maltrato infantil ⁹ .	
2°	En éstas hipótesis, el presente protocolo solamente dejará registro de la denuncia, y luego el	

⁹ Artículo 403 ter del Código Penal: “El que sometiére a una de las personas referidas en los incisos primero y segundo del artículo 403 bis (niño, niña o adolescente menor de 18 años) a un trato degradante, menoscabando gravemente su dignidad, será sancionado con la pena de presidio menor en su grado mínimo”.

	<p>procedimiento se substanciará de acuerdo a las reglas del RIOHS.</p> <p>Se citará a una reunión al presunto adulto agresor y se le informará por escrito de la denuncia, y de las medidas, junto con la notificación de apertura del protocolo.</p>	
3°	<p>El/la Encargado/a de Convivencia Escolar deberá recopilar antecedentes para determinar la procedencia de la conducta. Tendrá un plazo de 3 días hábiles para ello.</p> <p>Dentro de esta recopilación de antecedentes, la primera gestión será reunirse con el/la apoderado/a del/la estudiante.</p>	3 días hábiles desde que se abre el protocolo.
4°	<p>Una vez terminado el protocolo, se informará de ello al apoderado/a, en conjunto con el procedimiento sancionatorio llevado a cabo en concordancia con el RIOHS.</p>	3 días hábiles desde que se abre el protocolo.
	<p>Se procederá a derivar el caso a la dupla psicosocial para atención psicológica u orientación en caso que sea necesario, y para el posterior seguimiento.</p>	1 día hábil desde que concluye la recopilación de antecedentes.
	<p>Se confeccionará un acta de término del protocolo con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados, indicando los pasos tomados y las medidas de apoyo y/o contención.</p>	

Plazo máximo del proceso



6) Casos de agresión entre adultos/as

En cualquiera de los tres casos que se diferencian a continuación, se contempla la vía la constatación de lesiones pertinente en el centro de salud y de denunciar la

agresión a la autoridad policial competente, para efectos de la tramitación de investigaciones institucionales o de una posible causa judicial. Pero dicha vía no será expuesta aquí de forma detallada nuevamente.

Aquí se contempla la vía administrativa a ejecutar por el establecimiento educacional.

Hipótesis: Agresión entre funcionarios de la Fundación Educacional José Abelardo Núñez		
Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	Se deberá proceder a aplicar lo contemplado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Fundación Educacional José Abelardo Núñez.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
2°	Quién denuncie una agresión por parte de otro/a funcionario/a, o quién denuncie haber sido testigo una pelea o agresiones entre dos funcionarios/as, se dirigirá a Dirección , o al Encargado/a de Convivencia Escolar y se confeccionará el acta pertinente.	
3°	Dicha acta será derivada a la oficina de Gestión de Personas y al Área Jurídica de la Fundación para proceder a aplicar el RIOHS.	1 día hábil desde que se confecciona y envía el acta.

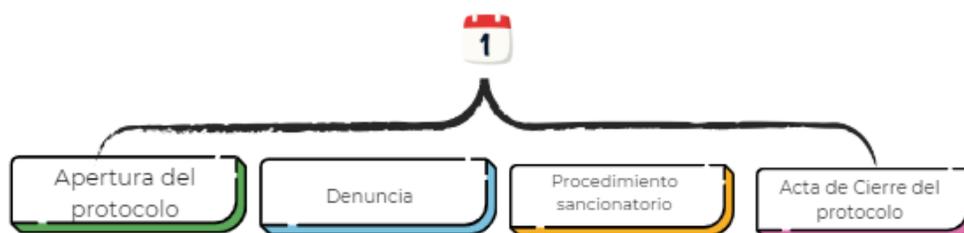


6.1 Casos de agresión de un/a apoderado/a a un/a funcionario/a en flagrancia

Casos flagrancia

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	En esta hipótesis, se contempla un hecho que se evidencia en flagrancia, esto significa que más de un miembro adulto de la	

	<p>comunidad haya sido testigo directo de los hechos de agresión de un/a apoderado/a a un/a funcionario/a y es un hecho público y notorio.</p> <p>Por lo anterior, se deberá rellenar el acta de apertura de protocolo.</p> <p>Se deberá realizar la denuncia correspondiente en los términos indicados al inicio del protocolo.</p>	1 día hábil desde que ocurren los hechos
2°	Se dará paso a lo indicado respecto al procedimiento sancionatorio extendido .	
3°	Acta de cierre con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados protocolo.	

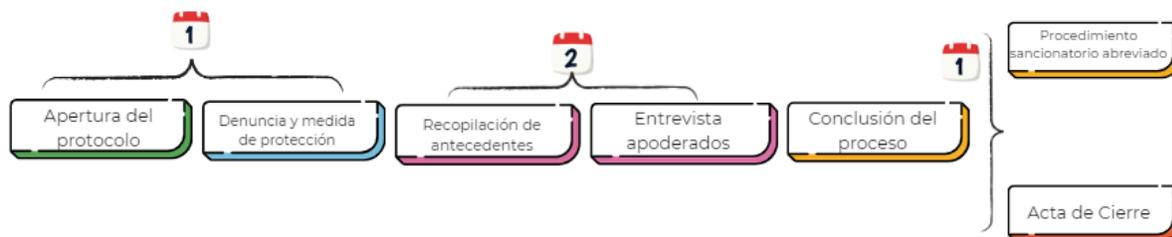


6.2 Casos de agresión de un/a apoderado/a a un/a funcionario/a que requieren recopilar antecedentes

Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	En este caso, el/la funcionario/a deberá denunciar lo ocurrido a la Dirección o al Encargado/a de Convivencia Escolar, quién levantará un acta de la denuncia, la que será suscrita por los/las intervinientes.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
2°	Si los hechos informados ocurrieron dentro del establecimiento educacional y constituyen un delito , se procederá a realizar la denuncia de acuerdo a lo indicado en el inicio de este protocolo.	
3°	El/la Encargado/a de Convivencia Escolar deberá proceder a realizar una recopilación de antecedentes de lo ocurrido, pudiendo recurrir a todos los medios de prueba que estime pertinente.	2 días hábiles desde que se confecciona acta de denuncia.

	<p>Deberá de todas maneras remitir la denuncia al Departamento de Gestión de Personas y al Área Jurídica de la Fundación.</p> <p>Dentro de la recopilación de antecedentes, el primer paso será reunirse con el/la apoderado/a presuntamente agresor/a e informarle de la denuncia y de los pasos siguientes, tomando su relato de la denuncia.</p>	
4°	<p>En el caso de que se hayan verificado los hechos de la denuncia, se realizará el acta de cierre con la resolución y pronunciamiento sobre los hechos denunciados y se dará inicio al procedimiento sancionatorio abreviado.</p> <p>De lo contrario, sólo se confeccionará el acta de cierre y se notificará a las partes.</p>	1 día hábil desde que se concluye la recopilación de antecedentes.

Plazo máximo del proceso 



El periodo máximo para tener abordado el protocolo frente a casos de agresión de adulto a un funcionario/a es de 4 días hábiles, pudiendo resolverse en un plazo inferior, siempre y cuando se ejecuten todos los pasos del proceso.

Los plazos establecidos en este protocolo se podrán extender por causas no imputables al establecimiento educacional. En cualquier caso, el protocolo se cerrará en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que se abrió, cumpliendo con los pasos indicados, en aquellas situaciones que de manera reiterada se haya intentado contactar al/la apoderado/a y no se haya logrado, o no sea posible reunirse presencialmente con la persona adulta responsable. En dicho caso, se enviará el protocolo completo terminado por carta certificada al domicilio registrado en la ficha de matrícula.

Hipótesis: Caso de agresión de un funcionario a un apoderado		
Pasos	Descripción	Tiempo máximo
1°	En este caso, el/la apoderado/a deberá denunciar a la Dirección o al Encargado/a de Convivencia Escolar del establecimiento educacional si ha sido víctima de una agresión por parte de un/a funcionario/a. Se tomará un acta por escrito de la denuncia.	Lo antes posible desde que se realizó la agresión, con un plazo máximo de 30 días corridos.
2°	La Dirección procederá a citar al/la funcionario/a para informarle que ha llegado una denuncia por una agresión a un/a apoderado/a. Se le informará que dicha denuncia será puesta en conocimiento de la Unidad de Gestión de Personas y del Área Jurídica de la Fundación. De esta reunión se confeccionará un acta que deberá ser suscrita por todos/as los/las intervinientes.	2 días hábiles desde que se recibió la denuncia.
3°	El/la Encargado/a de Convivencia Escolar contará con un plazo de 5 días hábiles para recopilar antecedentes, desde recibida la denuncia. Si los hechos informados ocurrieron en el establecimiento educacional y constituyen un delito , se procederá a realizar la denuncia de acuerdo a lo indicado en el inicio de este protocolo.	
4°	Se procederá a llevar a cabo lo establecido por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Fundación Educacional. En todos los casos, se deberá elevar un acta de cierre del procedimiento , indicando los pasos tomados y las medidas adoptadas.	

MEDIDAS DE RESGUARDO, FORMATIVAS Y PROTECTORAS

- **Medidas de resguardo para estudiantes afectados**

Las medidas de resguardo para los estudiantes afectados por situaciones de violencia escolar deben ser integrales y adaptadas a las necesidades específicas de cada caso. Se propone lo siguiente:

Apoyos Pedagógicos:	Se diseñarán e implementarán apoyos académicos que incluyan tutorías personalizadas, adaptaciones curriculares y la posibilidad de reprogramar evaluaciones para los estudiantes que lo necesiten. Esto permitirá que los estudiantes afectados puedan reintegrarse al ámbito escolar sin sufrir un impacto negativo en su rendimiento académico. Estas medidas pedagógicas están en concordancia con el Reglamento Interno y Reglamento de Evaluación y Promoción.
Apoyos Psicosociales:	Se ofrecerán sesiones de orientación y apoyo psicológico, ya sea a través de un profesional del establecimiento o mediante derivaciones a servicios especializados externos, de la comuna. Estas sesiones buscarán abordar las emociones y experiencias vividas por los estudiantes, promoviendo su bienestar emocional.
Derivaciones a Instituciones Competentes:	En aquellos casos en donde se detecte en la realización del protocolo de violencia escolar, una posible vulneración de derechos en los estudiantes involucrados, se procederá con la apertura en paralelo del Protocolo de Vulneración de Derechos, en este contexto se podrán activar las derivaciones a OPD Oficina de Protección de Derechos o OLN Oficina Local de Niñez.

- **Medidas formativas y de apoyo para involucrados**

Las medidas dirigidas a los estudiantes involucrados en situaciones de violencia deben ser formativas y adaptadas a su edad y desarrollo emocional:

Intervenciones Formativas:	Se desarrollarán talleres y actividades que promuevan la empatía, el respeto y la resolución pacífica de conflictos. Estas intervenciones deben ser diseñadas considerando la edad y el grado de madurez de los estudiantes, fomentando un ambiente escolar inclusivo y seguro.
Apoyo Psicosocial Personalizado:	Para aquellos estudiantes que han participado en situaciones de violencia, se ofrecerán sesiones de apoyo psicosocial que se enfoquen en la reflexión sobre sus conductas y en el desarrollo de habilidades sociales adecuadas. Se debe considerar la

	historia personal de cada estudiante y su contexto familiar al diseñar estas intervenciones.
--	--

Todas las medidas deben ser implementadas considerando el interés superior del niño, aplicando el principio de proporcionalidad. Esto implica que las intervenciones deben ser adecuadas a la gravedad de la situación y al desarrollo emocional del estudiante, evitando cualquier forma de revictimización.

- **Medidas protectoras para casos de violencia escolar ejercidas funcionarios**

Cuando se identifiquen adultos involucrados en situaciones de violencia escolar, es crucial establecer medidas protectoras que aseguren la integridad de los estudiantes:

Evaluación de la Situación:	Se deberá realizar una evaluación exhaustiva de la gravedad del caso para determinar las medidas más adecuadas. Esto puede incluir la separación temporal del adulto involucrado de su rol en la comunidad educativa, o con el grupo curso de procedencia del o los estudiantes que denuncian, asegurando que no tenga contacto con ellos mientras se investiga la situación.
Formación y Sensibilización:	Se impulsarán programas de formación y sensibilización para los adultos involucrados, orientados a promover prácticas de convivencia respetuosa y a prevenir futuros casos de violencia. Esto incluye talleres sobre manejo de conflictos, comunicación asertiva y derechos de los estudiantes.

PROTOCOLO EN MATERIA DE GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS

Este protocolo se ejecutará en todas aquellas circunstancias en las que se produzca un conflicto y las partes deseen participar de forma voluntaria en un procedimiento asociado a una técnica de resolución pacífica del conflicto (mediación, negociación y arbitraje pedagógico), siempre y cuando el conflicto no dé lugar a la aplicación de un protocolo más específico.

Por conflicto se entenderán aquellas situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, y en donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante¹⁰. En estos casos, se excluyen agresiones verbales o físicas que sean constitutivas de una falta.

En tanto que la resolución pacífica de conflictos consiste en una habilidad social que contribuye en las relaciones que establecen las personas, el proceso de implementación de una estrategia de este tipo implica reconocer la igualdad de derechos y oportunidades entre las partes en la búsqueda de solución que satisfaga a ambas partes, reestablecer la relación y posibilitar la reparación si fuere necesario.

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En consistencia con las características del conflicto y los recursos personales de los/as estudiantes involucrados, se podrá emplear una de las siguientes técnicas de resolución pacífica de conflictos.

- 1) **Negociación:** es una técnica de resolución pacífica de conflictos que se ejecuta a través de dos o más partes involucradas, que dialogan cara a cara.
 - i. De este proceso sólo participan las partes involucradas, quienes manifiesten su voluntad por participar del proceso.
 - ii. El momento será cuando dos o más personas estén en situación de conflicto y las partes manifiesten interés y voluntad de resolver el conflicto sin la ayuda de alguien más.
 - iii. Las partes intervinientes pueden ser jerárquicamente del mismo nivel o de un nivel distinto.
 - iv. Los pasos de la negociación son:
 - Acordar desarrollar un diálogo y escuchar con respeto.
 - Aclarar el conflicto.
 - Exponer los intereses propios para resolver el conflicto.
 - Acordar la solución más adecuada para el conflicto.
 - v. Se estima que es recomendable acudir a la negociación para resolver conflictos muy acotados y precisos, así como también para aquellos conflictos con raíz en objetos materiales.
 - vi. Puede intervenir un/a adulto/a u otro/a estudiante, pero sólo para ayudar a las partes a identificar y ordenar sus intereses

¹⁰ Mineduc 2006, conceptos claves para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar.

relacionados con el conflicto, supervisando y asesorando una adecuada construcción de los acuerdos. Se tomará acta de lo acordado en acta del acuerdo, la que es firmada por las partes involucradas.

2) **Mediación:** es una técnica de resolución pacífica de conflictos en la cual una persona o grupo que no es parte del conflicto ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo y/o resolución pacífica del problema.

- i. Los/las involucrados/as en el conflicto buscan, voluntariamente, a un/a mediador/a, que represente imparcialidad y los ayude a identificar una solución.
- ii. No se establecen culpas ni sanciones, sino que se busca un acuerdo, restablecer la relación y repararla cuando sea necesario.
- iii. En el establecimiento educacional, se puede ejecutar por los/as estudiantes, a modo de Mediación entre Pares, o entre los distintos estamentos, como Mediación Institucional.
- iv. ¿Cuándo utilizar la mediación?:
 - Una pre-mediación implica:
 - Dilucidar el conflicto, para revisar si es pertinente trabajar a través de la mediación u otra técnica;
 - Evaluar la emocionalidad de los/las involucrados/as.
 - Quien ocupe el rol de mediador/a, deberá considerar los siguientes aspectos:
 - Cuando las partes deben continuar con su relación, aunque quieran distanciarse.
 - Cuando las partes se encuentran y se sienten incómodas.
 - Cuando el conflicto afecta también a otras personas.
 - Cuando hay voluntad de resolver el conflicto, hay buena predisposición al proceso.
- v. ¿Cuándo no utilizar a mediación?:
 - Cuando los hechos son muy recientes y los protagonistas no pueden escuchar, contenerse, ni tomar decisiones, por ejemplo.
 - Cuando una de las partes no confía en la otra, o le teme.
 - Cuando no quieres conversar ni escuchar la postura del otro.
 - Cuando la complejidad del conflicto excede lo que se puede resolver desde el ámbito de la mediación.
 - Cuando existe una diferencia de poder entre las partes.
- vi. ¿Quiénes participan de la mediación? Las partes en conflicto y un tercero ajeno, que será el/la mediador/a. El rol de mediador/a puede ser desempeñado por un adulto/a, o un/a estudiante o por una dupla de ellos o ellas.
- vii. Rol del mediador/a:

- Tiene una función de escucha imparcial.
- Facilita el diálogo.
- Facilita la solución del conflicto, transformando a los involucrados en actores que resuelven sus conflictos
- Realizar un acta tanto al inicio de las conversaciones como al término de estas, dejando consignado los intereses de ambas partes y el acuerdo al que llegan luego del proceso de mediación.

PASOS DE LA MEDIACIÓN	
1	Premediación: verificar si es pertinente el trabajo del conflicto a través de la mediación.
2	Presentación de reglas del juego: este paso busca crear confianza en el proceso.
3	Cuéntame y te escucho: las partes del proceso exponen su versión de lo sucedido.
4	Aclarar el problema: Identificar el conflicto e identificar los aspectos más importantes a resolver.
5	Proponer soluciones: Buscar a través del diálogo, posibles vías de arreglo.
6	Llegar a un acuerdo. El/la mediador/a debe considerar lo siguiente para dar por finiquitado el acuerdo: <ul style="list-style-type: none"> ● Equilibrio, claridad y simpleza. ● Realismo, que sea posible de ser alcanzado. ● Especificidad y concreción. ● Aceptable por ambas partes. ● Evaluable. ● Que posibilite re-establecer una relación respetuosa.
7	La persona que cumpla el rol de mediar el proceso, debe realizar al menos un seguimiento del acuerdo realizado, procurando que ambas partes involucradas realicen las acciones comprometidas en la mediación.
8	Al cierre del trabajo de mediación, se puede invitar a las partes a contar cómo creen que esta experiencia les servirá para evitar y asumir conflictos en el futuro.

Consideraciones con el proceso

Se les invita a compartir con sus compañeros y compañeras el conflicto solucionado. La duración del proceso dependerá de las condiciones con que las partes estén enfrentando el conflicto. Podría implicar varias sesiones si el mediador/a así lo requiere.

Al término de la mediación, se deberá confeccionar un acta indicando las partes involucradas, la fecha, el conflicto ocurrido, la solución propuesta y las formas de llevar a cabo los compromisos adoptados para alcanzar la solución. Será suscrita por los/las intervinientes.

MEDIACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN

El servicio de mediación ante la Superintendencia de Educación ofrece una instancia de diálogo respetuoso e inclusivo, donde las familias y representantes del establecimiento educacional pueden abordar colaborativamente los conflictos o necesidades que afecten al estudiante.

Las situaciones que se pueden someter a mediación ante la Superintendencia son:

- Situaciones que afectan la convivencia escolar y el bienestar de los y las estudiantes.
- Apoyos específicos que requieran los y las estudiantes en su proceso educativo.
- Dificultades asociadas a la participación de padres, madres y apoderados/as.

Existen temáticas que no pueden ser sometidas a mediación por la Superintendencia:

- Materias técnico-pedagógicas.
- Infracciones a la normativa educacional.
- Incumplimiento laboral.

El servicio lo puede solicitar la familia del/la estudiante o un representante del establecimiento educacional de forma presencial en las oficinas regionales, o a través de la página www.supereduc.cl.

3) **Arbitraje Pedagógico:** El arbitraje es un procedimiento de resolución de conflictos en donde un tercero decide la resolución que le parezca justa en relación al conflicto. Cuando el arbitraje es de tipo pedagógico, el procedimiento es guiado por un adulto con atribuciones en la institución escolar, quien a través del diálogo, escucha atentamente la posición y argumentos de las partes en conflicto, antes de determinar la salida a la situación de conflicto.



Pasos para desarrollar un proceso de arbitraje pedagógico:

i. Reconstituir el conflicto junto a las partes: escuchar el relato de los involucrados en el conflicto, acompañando la conversación con preguntas que permitan esclarecer la situación, y bajo un clima de respeto.

ii. Buscar una solución justa: el adulto que guíe el proceso, identificará las alternativas de solución, y decidirá aquella que permita abordar las inquietudes y necesidades de todos los involucrados.

PROTOCOLO EMERGENTE

El presente protocolo tiene como función ser activado ante situaciones emergentes que se produzcan, que no estén contempladas en otros protocolos o situaciones del Reglamento Interno y a las que el establecimiento educacional debe dar una respuesta en beneficio del bienestar de la comunidad educativa.

De tal forma, se activará ante situaciones que involucren a cualquier miembro de la comunidad educativa y que no esté regulada en otro cuerpo.

a) Si la situación es reportada y/o sufrida por un/a estudiante

1. En este caso, el/la estudiante se dirigirá a su profesor/a jefe, inspector/a, Encargado/a de Convivencia o algún integrante del equipo de Convivencia escolar.
2. Dependiendo de la situación reportada, a quien se haya dirigido el/la estudiante procederá a escucharlo/a y a contenerlo, y a dirigirlo al profesional que mejor lo/la pueda ayudar, ya sea encargado/a de convivencia, psicólogo/a, trabajador/a asistente social, enfermero/a u otro.
3. La persona que reciba al/la estudiante le ofrecerá la asistencia o ayuda necesaria y levantará un acta de lo ocurrido, la que recibe el nombre de acta de apertura del protocolo emergente.
4. En el caso de que la solución no pueda ser proveída de forma inmediata, se procederá a concertar una reunión lo antes posible con otro miembro del equipo de convivencia para ofrecerle al/la estudiante la mejor opción ante la situación reportada.
5. Posterior a que la reunión se lleve a efecto y se adopten medidas de apoyo o las derivaciones pertinentes, se confeccionará un acta de cierre que contemple lo ocurrido, los intervinientes y las medidas acordadas.

b) Si la situación es reportada y/o sufrida por un/a docente o asistente de la educación

1. El o la docente procederá a dirigirse al/la director/a del establecimiento educacional. Si no la/lo puede atender de inmediato, procederá a agendar una reunión con él o ella.
2. En dicha reunión se expondrá la situación acontecida y la Dirección procederá a ofrecer la asistencia de la que disponga en ese momento o procederá a agendar otra reunión con la finalidad de estudiar la situación expuesta y recurrirá al Departamento de Gestión de Personas de la Fundación, si fuere necesario, para obtener orientaciones sobre la mejor solución para la situación.
3. De toda reunión que se lleve a cabo se levantará un acta que será suscrita por los y las intervinientes.



Finalmente, de todo lo ocurrido y obrado, se confeccionará un acta que dé cuenta de los pasos tomados y las medidas acordadas, que será suscrita por todos los intervinientes en el proceso.

El presente protocolo se aplicará igualmente si él o la estudiante integra la Educación Parvularia, en todo aquello que sea compatible.

