

PROTOCOLO EN RELACIÓN A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA

PUNILLA
CORDILLERA

Coihueco | Niquén | Pinto | San Carlos | San Fabián

PROTOCOLO EN RELACIÓN A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Se entiende por maltrato físico o psicológico cualquier acción u omisión no accidental que, desde una relación de dependencia y/o abuso de poder, cause detrimento en la integridad física, psicológica y social del niño o que amenace su desarrollo físico y psicosocial normal.

El maltrato escolar es cualquier acción intencional u omisión, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o redes sociales, en contra de cualquier integrante de la comunidad educativa, con independencia del lugar en que se origine, siempre que produzca:

- a.- Menoscabo en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales.
- b.- Ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo.
- c.- Impedimento para el desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

Se entenderá por acción, la agresión directa, sea ésta física, psicológica o sexual. Se entenderá por omisión, la falta en proporcionar los cuidados tanto físicos como psicológicos que un niño necesita, de acuerdo a su edad y características individuales, de parte de las personas o instituciones que se encuentran obligadas a brindarle protección y cuidado".

Para fines del presente protocolo se han diferenciado cuatro categorías de acuerdo con el tipo de conductas del agresor:

- **Maltrato físico activo:** Es cualquier agresión física no accidental por parte de padres, cuidadores o instituciones, que cause daño físico, psicológico o social en el niño, o lo pongan en grave riesgo de padecerlo. Implica el uso de la fuerza para provocar daño físico, incluyendo todos los daños resultantes de castigos físicos severos y agresiones deliberadas, con instrumentos o sin ellos.
- **Maltrato físico pasivo o negligencia:** Aquella situación crónica donde las necesidades físicas básicas del niño —alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados médicos o de salud—, no son atendidas temporal o permanentemente por los adultos responsables de su cuidado o por ningún miembro del grupo familiar que convive con el niño, disponiendo o teniendo acceso a los medios y recursos socio-

económicas para satisfacerlas, afectando su integridad física y psicológica.

- **Maltrato psicológico activo:** Es el hostigamiento verbal habitual a través de insultos, críticas constantes, descalificaciones, ridiculizaciones y, en general, actitudes y comportamientos que implican un detrimento sistemático de su autoestima o cause o pueda causar trastornos en su desarrollo emocional, social e intelectual. Se expresa en actitudes o conductas, por parte de los padres o cuidadores, como rechazar, aterrorizar, aislar e ignorar. También comprende la participación en constantes disputas familiares y ser testigo de violencia conyugal.
- **Maltrato psicológico pasivo o abandono emocional:** Es el descuido crónico de las necesidades evolutivas del niño, por falta de estimulación cognitiva o afectiva de parte de los adultos responsables de proporcionárselas. Consiste en la falta persistente de respuesta a las señales, expresiones emocionales y conductas procuradoras de proximidad iniciadas por el niño; la falta de iniciativas de interacción o contacto, y, en general, la privación crónica de sentimientos de amor, afecto y seguridad y la falta de corrección de problemas serios de comportamiento. Incluye conductas tales como no tocarlo, no demostrarle amor, falta de afecto y atención, no darle tiempo suficiente, o no escucharlo.

Se considerarán conductas constitutivas de maltrato escolar a cualquier miembro de la comunidad educativa, entre otras, las siguientes:

- a. Insultar ofender, hacer gestos groseros o amenazantes
- b. Agredir físicamente, golpear o ejercer violencia
- c. Agredir verbal o psicológicamente
- d. Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, aislar, ignorar acosar o burlarse
- e. Discriminar sea por su condición social, situación económica, religión, pensamiento político o filosófico, ascendencia étnica, nombre, nacionalidad, orientación sexual, capacidades diferentes condición física o cualquier otra circunstancia;
- f. Amenazar, atacar, injuriar o desprestigiar a través de chats, blogs, WhatsApp, Snapchat, Instagram, mensajes de texto, correos electrónicos, foros, servidores que almacenan videos o fotografías, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico;
- g. Exhibir, transmitir o difundir por redes o medios electrónicos cualquier acción que constituya maltrato;
- h. Acosar o realizar acciones de connotación sexual.

- i. Portar cualquier tipo de armas, instrumentos, utensilios u objetos cortantes, punzantes o contundentes, ya sean genuinos o con apariencia de ser reales, aun cuando no se tenga la intención de hacer uso de ellos.
- j. Portar, vender, comprar, distribuir o consumir bebidas alcohólicas, drogas o sustancias ilícitas, o encontrarse bajo sus efectos, ya sea al interior de establecimiento educacional o en actividades organizadas, coordinadas, patrocinadas o supervisadas por el liceo.

Nuestro liceo cuenta con el plan de gestión de la convivencia escolar, cuyo objetivo es materializar acciones que permitan movilizar los integrantes de la comunidad educativa en torno a una sana convivencia escolar, donde se incorporan acciones de prevención del maltrato y promoción del buen trato. Además de estrategias colaborativas de conflictos, como lo son el uso de mediadores, articulación permanente con otros programas existentes en el liceo (PIE, Pro retención)

Protocolo de Actuación

El protocolo que se seguirá en caso que un miembro de la comunidad escolar incurra en alguna de las conductas constitutivas de maltrato escolar, es el siguiente:

- 1.- Observar e informar de una conducta constitutiva de maltrato escolar.
- 2.- Informar de lo anterior al encargado de Convivencia Escolar, quien junto a su equipo será el encargado de ejecutar el protocolo correspondiente.
- 3.- Convivencia escolar cita al afectado a una entrevista para indagar antecedentes y brindar el aislamiento necesario que garantice su seguridad, tranquilidad y medidas de contención emocional. Luego, se entrevista con la otra parte involucrada en la situación, brindando de igual forma y acorde a la necesidad acompañamiento y contención, comunicando por escrito los hechos que habría cometido. Esto deberá realizarse antes de las **48 horas** de efectuada la denuncia o haber tomado conocimiento de ello. Se informa al profesor jefe.
- 4.- Luego, Convivencia escolar mediante entrevista informa a los apoderados de los estudiantes involucrados, sobre el proceso de investigación y los apoyos que se brindarán de acuerdo a las necesidades de cada uno de los involucrados, si el apoderado no puede asistir al establecimiento, podrá ser notificado mediante llamada telefónica o visita domiciliaria a cargo de la dupla social de convivencia escolar.
- 5.- Encargado de Convivencia Escolar informa de inmediato a la dirección los primeros antecedentes del caso. (situación, involucrados), ya sea mediante ficha de registro de activación o vía mail.

6. El encargado de Convivencia Escolar elabora un informe con los resultados de la investigación, determinando:

a.- La aplicación de las sanciones de acuerdo al Reglamento de Normas de Convivencia Escolar o Reglamento Interno en caso que sea un funcionario (a).

b.- La posibilidad de realizar medidas de reparación.

c.- Un plan de seguimiento a los implicados que se determinará de acuerdo a la necesidad, pudiendo ser mensual o semestral.

d. -En el caso de ser maltrato que involucra a estudiantes, si la situación lo amerita Convivencia Escolar solicitará a encargada de UTP medidas pedagógicas, como flexibilidad curricular, plan de acompañamiento entre otras, que permitan tanto a víctima como victimario no perder su escolarización si por razones de sanción o fuerza mayor no pueden asistir al establecimiento.

7.- El equipo de convivencia escolar, junto al equipo directivo decide la sanción en función de las sugerencias entregadas por el equipo de convivencia escolar.

8. El Encargado de Convivencia Escolar o un miembro del equipo (inspector general, orientadora o dupla psicosocial), entrevista al padre, madre y/o apoderado del o los implicados para informarles del hecho y de las acciones sancionatorias, remediales y de seguimiento que el liceo se compromete a realizar.

El equipo de convivencia debe dar la instancia de que los involucrados tengan el derecho de dejar por escrito su defensa, presentando sus argumentos y evidencias, las cuales serán analizadas durante el transcurso de la investigación.

El equipo de convivencia y dirección revisará la resolución del caso, en vista de las pruebas y antecedentes recogidos en la investigación, se decide resolución final y con visto bueno de dirección se cita a involucrados junto a sus apoderados, si corresponde, para dar a conocer la misma mediante acta de entrevista firmada.

9. No obstante lo anterior, todo miembro de la comunidad escolar tiene la obligación de denunciar cualquier acción u omisión que revista caracteres de delito. La denuncia se debe realizar ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo de **24 horas** desde que se toma conocimiento del hecho, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal. Posterior a la denuncia realizada ante las instituciones competentes, y de ser necesario el establecimiento

reforzará la denuncia a través de un oficio conductor a las fiscalías del Ministerio Público o tribunales competentes.

10. El equipo de convivencia escolar de acuerdo a la particularidad de los implicados debe activar tanto las redes de apoyo interna (equipo PIE, dupla Pro retención) y externas (COSAM, Cesfam, carabineros, etc) que permitan brindar un mayor abordaje y seguimiento del caso para prevenir acciones futuras.

En caso que estudiante(s) incurran en alguna de las conductas constitutivas de maltrato escolar hacia adultos miembros de la comunidad escolar es el siguiente:

- a. Miembro de la comunidad escolar observa o se informa de alguna conducta constitutiva de maltrato escolar de parte de un estudiante a un funcionario o apoderado del liceo, informa inmediatamente a Encargado de Convivencia Escolar.
- b. El Encargado de Convivencia Escolar o un integrante del equipo, cita al funcionario o apoderado(a) afectado (a) a una entrevista con el propósito de inquirir detalles del hecho, solicitando que haga un relato por escrito lo más completo posible detallando los hechos denunciados que explican claramente el tipo de agresión, quién específicamente la ejecutó, la fecha, la hora, el lugar o dependencia del liceo en que ocurrió, si el afectado no se encuentra en condiciones de hacerlo, convivencia escolar puede tomar registro escrito del relato. Esto debe hacerse antes de las 48 horas de conocido los hechos.
- c. Por otro lado, el Encargado de Convivencia Escolar o un integrante del equipo, entrevista al estudiante que ha cometido alguna conducta de maltrato escolar hacia un miembro de la comunidad escolar. En forma paralela informa al respectivo Profesor(a) jefe de lo sucedido. El estudiante es retirado de inmediato de la sala de clases y esperará en convivencia escolar o inspección general, acompañado de un miembro del equipo de convivencia. Además, se le informa a su apoderado de inmediato para que sea retirado de colegio por el resto de la jornada escolar, previa entrevista con el Encargado de Convivencia o un integrante del equipo.
- d. El Encargado de Convivencia Escolar elabora un informe descriptivo del hecho y de los resultados de la investigación, identificando los implicados y teniendo como base el historial del alumno, definiendo claramente:

La aplicación de las sanciones de acuerdo al Reglamento Interno y Reglamento de Normas de Convivencia Escolar las que deberán ejecutarse de inmediato.

2.La posibilidad de realizar medidas de reparación.

3.Un plan de seguimiento a los implicados el cual puede variar acorde a las necesidades, pudiendo ser semanal, mensual y/ semestral.

- e. El Encargado de Convivencia o un integrante del equipo, entrevista a los padres y/o apoderados de los implicados para informarles del hecho y de las acciones sancionatorias, remediales y de seguimiento que el Liceo se compromete a realizar.

Los apoderados cuando no tiene la posibilidad de asistir al establecimiento, la entrevista deberá concretarse con visita domiciliaria a cargo de convivencia escolar (encargada y dupla) o (inspectoría y dupla del ECE)

- f. No obstante, lo anterior, la Dirección, equipo directivo, el Encargado de Convivencia Escolar, y profesores tienen la obligación de denunciar cualquier acción u omisión que revista caracteres de delito y que afecte a un miembro de la comunidad educativa, tales como lesiones, amenazas, robos, hurtos, abusos sexuales, porte o tenencia ilegal de armas, tráfico de sustancias ilícitas u otros. Se deberá denunciar ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, las fiscalías del Ministerio Público o los tribunales competentes, dentro del plazo **de 24 horas** desde que se tome conocimiento del hecho, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 175 letra e) y 176 del Código Procesal Penal.

11. En el caso de verificarse agresión física hacia un estudiante por parte de un apoderado/a integrante de la comunidad educativa, previo cumplimiento de los pasos anteriores de este protocolo, el hecho será puesto inmediatamente en conocimiento de la Dirección, quien procederá a denunciar a Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile o a algún otro organismo de seguridad pública, dentro de las **24 horas** conocida la situación.

Se aplicará la medida de alejamiento del apoderado/a del alumno agredido hasta que termine la investigación.

12. Si el denunciado fuera docente o asistente de la educación, el hecho será informado inmediatamente a Dirección, la que después de denunciar el hecho a la Fiscalía, a Policía de Investigaciones, a Carabineros de Chile, o a algún organismo de seguridad pública, procederá inmediatamente a aplicar los procedimientos que señala el Reglamento Interno, de Higiene y Seguridad., dentro de las **24 horas** conocida la situación. Además, deberá separarse al eventual responsable de su función directa con los estudiantes, pudiendo ser trasladado a otras labores o funciones fuera del aula y/o derivar al afectado y a su familia a algún organismo de la red que pueda hacerse cargo de la intervención.

Además cuando un funcionario se vea involucrado en calidad de denunciado en un protocolo, se deberá crear un expediente el cual deberá ser enviado al sostenedor vía oficio por parte del director.

Para clarificar los procedimientos referidos en este protocolo se llevarán a cabo los siguientes flujogramas de actuación.

LICEO BPJAR

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN ANTE MALTRATO FÍSICO Y/O PSICOLÓGICO ENTRE ESTUDIANTES.

En general, se mantendrá la confidencialidad de la identidad del informante, cuando no sea el afectado. El indagador se guiará en base al Principio de Inocencia, profundizará en la clarificación de las circunstancias, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad a los estudiantes.

ACCIONES		RESPONSABLE	EVIDENCIA
1. Recepción y adopción de medidas	Quien se entere o sospeche malos tratos entre estudiantes, informará a inspección o Encargado de ECE	Inspección ECE	Registro de entrevista y antecedentes
	Quien reciba el reporte debe escucharlo con atención, darle importancia, no haciendo conjeturas y no emitiendo juicios de valor	Inspección ECE	
2. recopilación de antecedentes.	Entrevista con los estudiantes involucrados para recabar antecedentes, pudiendo incluir a testigos. Se brinda contención emocional a los involucrados que se estime necesario. Plazo de 48 horas.		Registro de la entrevista
	El ECE informará la situación al Profesor Jefe de cada uno de los involucrados. Plazo 48 horas.	Encargado de CE Profesor Jefe	Registrar en libro de clases
	Tras la confirmación de que un estudiante es víctima de maltrato escolar, se efectuará	Dirección Inspección general Encargado de ECE	Acta de la reunión y medidas

	<p>una reunión, para evaluar y tomar las acciones necesarias.</p> <p>Plazo máximo 5 días hábiles</p>		
	<p>Se citará a los apoderados vía telefónica, para exponer la situación, las medidas que se adoptarán y solicitar su colaboración con las acciones remediales</p>	Encargado de ECE	Acta de reunión firmada por asistentes
3.- Informe de cierre	<p>Emisión de informe y conclusiones del Equipo de CE (10 días hábiles), a Dirección y Profesor jefe, se propone un plan de acción (apoyo pedagógico, flexibilidad y/o socioemocional) si lo amerita.</p>	Encargado de ECE Equipo de CE	Informe de Investigación
	<p>En caso de ser necesario, se efectuará la derivación a OPD o redes pertinentes</p>	Equipo de Convivencia Escolar	Ficha derivación
	<p>Se citará a apoderados y estudiantes para informar. Los estudiantes agresores y sus apoderados, firmarán compromiso de conducta y acciones reparatorias.</p>	Inspector General Encargado de ECE	Registro Entrevista
	<p>Se adoptarán las medidas disciplinarias para el estudiante agresor, de acuerdo al Reglamento Interno</p>	Inspector General ECE	Registro de procedimiento

	Se entregará orientación a los estudiantes involucrados para la resolución pacífica del conflicto y la promoción de la No Violencia	Orientación y/o Equipo Psicosocial	Registrar intervención
--	---	------------------------------------	------------------------

4. Seguimiento	Seguimiento semanal durante un mes y luego mensual por tres meses. El Encargado de CE determinará al responsable del monitoreo de la víctima	ECE Profesor Jefe Dupla psicosocial.	Informe o registro
	De no cumplirse los acuerdos y persistir en estas acciones, el liceo reserva el derecho de hacer denuncias y/o derivaciones convenientes	Dirección Inspector General	Registrar en libro de clases y de CE

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN HECHOS VIOLENCIA GRAVE ENTRE ESTUDIANTES

En general, se mantendrá la confidencialidad de la identidad del informante, cuando no sea el afectado. El indagador se guiará en base al Principio de Inocencia, profundizará en la clarificación de las circunstancias, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad a las estudiantes.

ACCIONES		RESPONSABLE	EVIDENCIA
1. Recepción y adopción de medidas urgentes.	Quien presencia violencia grave entre estudiantes informará a Inspectoría general.	Inspectoría General Convivencia escolar	Registro de la información recibida.
	Profesional que presencié el acto de violencia entre estudiantes, deriva a los estudiantes a enfermería a fin de que reciban los primeros auxilios necesarios.	Docentes o asistente de la Educación.	
	Se llama a apoderados para informar y se cita a entrevista al establecimiento.	Inspectoría general.	
	Se efectúa denuncia a Carabineros de Chile o PDI, quienes se acercan hasta el establecimiento educacional a fin de tomar contacto con los estudiantes involucrados para la toma de declaración.	Dirección, Inspectoría general. ECE	Copia del parte de la denuncia. o número de parte.
	Se entrega apoyo y contención a los estudiantes involucrados en enfermería u otro espacio que cumpla con las condiciones de seguridad y clima.	Equipo de Convivencia Escolar u otra dupla	

	De acuerdo a la gravedad de las lesiones se deriva el caso hasta urgencias del CESFAM u otro centro hospitalario, en compañía de su apoderado, en caso de extrema urgencia y el apoderado no puede llegar a la brevedad, se llevará con un funcionario autorizado por el liceo, procediendo a activar el seguro escolar.	Inspectoría general. Apoderado Funcionario del establecimiento.	Registro de atención de salud. Certificado de accidente escolar.
Recopilación de antecedentes	Se realizan las entrevistas a los involucrados de manera inmediata si la situación lo amerita y se dan las condiciones, en caso de no ser así, se realizarán en un plazo no mayor a 48 horas.	Inspectoría ECE	Inspectoría ECE
Informe de cierre	Las medidas adoptadas frente a la situación ocurrida serán informadas a los padres y apoderados al día siguiente.	Dirección Encargado de ECE con Inspectoría general.	Acta reunión.
	el informe final del caso podrá ser emitido por inspectoría general o ECE. Donde se especificarán las medidas formativas, pedagógicas entre otras si se consideran en el caso. Plazo 12 hábiles días.	Inspectoría general. ECE.	Informe
Decisión equipo directivo	Una vez finalizado en informe, el equipo directivo podrá evaluar las sugerencias de inspectoría y ECE pudiendo aprobar o adoptar otras medidas de las propuestas.	Dirección	Informe de dirección.

	(pudiendo existir ocasiones que no se requiera de la decisión del equipo directivo, bastando solo la aplicación de reglamento. Un día hábil después de emitido en informe de cierre.		
Seguimiento	Seguimiento y monitoreo del caso. Entrevista a profesora jefe, entrevista a víctima y victimario, a las familias, (la frecuencia se evaluará acorde a los resultados del seguimiento)	Equipo de Convivencia Escolar.	Registro de atención individual y familiar.
De acuerdo a las directrices de Superintendencia de Educación, al ocurrir un hecho de violencia escolar, se activa el protocolo respectivo junto con el certificado de accidente escolar, el cual según informe médico es válido también para constatación de lesiones y denuncia pertinente.			

Cuando funcionarios hayan presenciado agresiones graves, se le brindará contención a fin de conocer su situación emocional y la necesidad de derivar a la mutual.

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN Y DENUNCIA ANTE CASOS DE BULLYING, CIBERBULLYING y/o ACOSO ESCOLAR.

Las acciones que eventualmente deriven en investigaciones o procedimientos contemplados en la Ley N° 20.191, de Responsabilidad Penal Juvenil, serán puestas a disposición de los tribunales competentes según los procedimientos previstos, obligando al Establecimiento o a hacer la denuncia pertinente cuando un estudiante está siendo amenazado, perturbado o vulnerado en sus derechos.

	ACCIONES	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1. recepción y adopción de medidas urgentes.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que reciba el relato, Informará a Dirección, Inspector General o Encargado de ECE, sobre los estudiantes que ejercen y sufren de Bullying.	Dirección Inspector General Encargado ECE	Registro de denuncia y antecedentes
	Revisar los hechos e instruir el inicio de una investigación al ECE	Dirección Inspectoría ECE	Ficha de activación de protocolo
	Informar a los apoderados de los estudiantes involucrados (entrevista presencial o vía telefónica)	Encargado de CE	Registro de llamada
	El ECE informará la situación al Profesor Jefe de cada uno de los involucrados.	ECE Profesor Jefe	Registrar en libro de clases
2.- recopilación de antecedentes	Llevar a cabo la investigación, tomando declaración de los estudiantes involucrados, apoderados y de todos aquellos que pudieren aportar información relevante 5 días hábiles	Encargado de ECE Equipo de ECE	Registro de entrevistas

3.informe de cierre	Emisión de informe y conclusiones del Equipo de CE, a Dirección y Profesor jefe, se propone un plan de acción que involucre una intervención, acompañamiento y apoyo a la víctima y agresor analizando posibles derivaciones. Plazo 10 días hábiles.	Encargado de CE Dupla psicosocial Dirección.	Informe de Investigación
4.-decision de equipo directivo.	Dirección del Colegio, resolverá sobre la aplicación de alguna medida disciplinaria. Plazo máximo de 10 días activado el protocolo.	Dirección	--
5.- Seguimiento	En caso de confirmarse los hechos denunciados, realizar una intervención y acompañamiento a la víctima y agresores y analizar posibles derivaciones.	Orientación y Equipo Psicosocial	Registro de Intervención
	Se citará vía telefónica a apoderados y estudiantes para informar. Los estudiantes agresores y sus apoderados, firmarán compromiso de conducta y acciones reparatorias	Inspector General Encargado de CE	Registro Entrevista Compromiso firmado
	Con los cursos se trabajará en la hora de orientación, talleres formativos, en dinámicas de respeto, sana convivencia, resolución de conflictos, entre otros	Profesor Jefe Orientación	Registro de actividades en libro de clases

	Realizar un seguimiento de la víctima, victimarios y el curso, evaluando el proceso de sana convivencia durante tres meses	Equipo de ECE Profesor Jefe	Registro de entrevistas o reuniones.
--	--	--------------------------------	--------------------------------------

En el caso de que el maltrato fuera acreditado, toda medida debe tener un carácter formativo para todos los involucrados y para la comunidad en su conjunto. Será impuesta conforme a la gravedad de la conducta, respetando la dignidad de los involucrados, y procurando la mayor protección y reparación del afectado y la formación del responsable.

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE AGRESIÓN QUE AFECTE A APODERADOS POR PARTE DE FUNCIONARIOS U OTROS APODERADOS

PASO ACCIONES		RESPONSABLE	EVIDENCIA
1. recepción y adopción de medidas.	informar inmediatamente a Dirección, subdirección o Inspectoría general sobre el maltrato o agresión sufrida.	Dirección Subdirección o Inspectoría general	--
	Se registrará la denuncia en hoja de entrevista.	ECE	Ficha de activación de protocolo.
	En caso de ser agresión física se procederá a llamar a Carabineros para realizar la constatación de lesiones y/o, realizar la denuncia correspondiente.	Dirección Apoderado agredido	Registro de llamada
2. recopilación de antecedentes.	Se convoca al equipo de ECE para llevar a cabo el proceso de investigación y confirmar o desestimar los hechos de violencia, plazo de 5 días hábiles.	Dirección Equipo de ECE	--
	Informar de forma escrita a los involucrados, sobre la investigación que se llevará a cabo, en un plazo de 24 horas de recepcionada la información.	ECE Dupla psicosocial	Registro de entrevista
3. Informe de cierre	Emisión de informe a Dirección con resultado de investigación	Encargado de ECE Dupla psicosocial	Informe de investigación

	<p>En caso de ser maltrato verbal y/o psicológico se realizará mediación entre las partes. Inspectoría General o Encargado de Convivencia Escolar citará al apoderado para que se den las disculpas correspondientes, apoyándose por dupla psicosocial.</p>	<p>ECE Dupla psicosocial</p>	<p>Registro Intervención</p>
<p>4.Decision equipo directivo.</p>	<p>Dirección, de confirmar los hechos, tomará las medidas correspondientes al caso e informará personalmente a las partes involucradas en un plazo de 48 horas</p>	<p>Dirección</p>	<p>-- registro de entrevista o acta.</p>
	<p>Según la falta, se analizará la aplicación de sanción según RIOHS</p>	<p>Dirección</p>	<p>Registro de entrevista o acta.</p>

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE AGRESIÓN QUE AFECTE A FUNCIONARIOS POR PARTE DE APODERADO

PASO	ACCIONES	RESPONSABLES	EVIDENCIAS
1. recepción y adopción de medidas urgente	Cualquier integrante de la comunidad educativa debe informar a Dirección, subdirección o Inspectoría General.	Dirección Subdirección Inspectoría General	Registro de la denuncia
	Se ofrecerá instancia de contención y apoyo por parte del ECE	Dirección Inspectoría Dupla del ECE	Registro de contención.
	Derivación a centro de salud o mutual de seguridad, en caso de ser necesario.	Dirección Inspectoría ECE	
	Se recomienda disponer de evidencias, constancia que será refrendada por la Firma del Docente, Encargado de ECE y Dirección	Dirección Encargado de ECE	Registro en libro de clases y Acta de dirección.
	De ser agresión física Dirección y el docente agredido deberán denunciar a Carabineros en un periodo no superior a 24 horas desde ocurrido el hecho	Dirección Funcionario agredido	Registro de denuncia O número de parte o causa.
2. Recopilación de antecedentes.	Se citará a las partes de manera individual para que relaten los hechos Plazo máximo 48 horas.	Dirección Encargado ECE	Registro de entrevista
3. Informe cierre	De acuerdo a los antecedentes recopilados el ECE realizara el informe resolutive con sugerencias a dirección.	ECE Encargada Dupla psicosocial	Informe.

	Plazo 10 días hábiles.		
	En caso de ser maltrato verbal y/o psicológico se realizará mediación entre las partes involucradas, siempre y cuando estas estén de acuerdo.	Encargado ECE Equipo de Convivencia Escolar.	Registro de Intervención
4. Decisión equipo directivo.	Las medidas disciplinarias se aplicarán acordes a las descritas en este RICE.	Dirección	Dirección.
	Se informará a Superintendencia de Educación de la agresión, comunicación que será suscrita por Dirección y por el docente agredido.	Dirección Funcionario agredido	
5.- Seguimiento	Se recomienda realizar seguimiento respecto al estado de salud tanto física como emocional del funcionario.	ECE Encargada Dupla sicosocial	Registro de entrevista

FLUJOGRAMA EN CASO DE AGRESIÓN/ o MALTRATO POR PARTE DE UN ADULTO A UN ESTUDIANTE (Incluye Redes Sociales)

PASO	ACCIONES	RESPONSABLES	EVIDENCIAS
1. recepción y medidas urgentes	Se realizará entrevista al estudiante para que relate los hechos.	Encargado de ECE	Registro entrevistas
	Si la agresión es constatada en forma flagrante , se solicitará la presencia policial. Mientras se brinda contención emocional al estudiante afectado.	Dirección ECE	Registro de llamada Registro de denuncia o números de parte o causa.
	Dirección designará quien llevará a cabo la investigación. Esta comisión tendrá (7) días hábiles para informar el resultado de su trabajo a Dirección.	Dirección Equipo de ECE	--
	El estudiante independiente del tipo de agresión y/o maltrato debe ser evaluado por psicóloga a fin de brindar contención y evaluar su situación emocional. De pertenecer a un programa específico se solicitará apoyo a psicóloga respectiva.	ECE Psicóloga	Informe de atención.
	Se citará al apoderado del Estudiante afectado para que tome conocimiento. Si es el apoderado quien denunció , vendrá a entrevista oficial, luego de acción 1 y 2	Inspector General Encargados de investigación	Registro de entrevista

2.- Recopilación de antecedentes	Para constatar la agresión y/o maltrato, recabar antecedentes con todos los involucrados teniendo plazo 5 días para investigar. Será conveniente contar con una dupla	Equipo de CE Encargada Dupla psicosocial Inspección general	Registro de entrevistas
3.Informe cierre	Emisión de informe a Dirección con el resultado de la investigación y los procedimientos a adoptar	Encargados de investigación	Informe de investigación
4.Decisión Equipo directivo	Si el funcionario no reconoce su falta, las personas Encargados de la investigación procederán a informar a Dirección quién tomará las medidas del caso.	Dirección	--
	Dirección, de confirmar los hechos, tomará las medidas correspondientes al caso e informará personalmente a las partes involucradas. en un plazo de 48 horas	Dirección	--
5. Seguimiento.	Realizar un seguimiento de la víctima, victimarios y el curso, evaluando el proceso de sana convivencia durante tres meses(con entrevistas a profesora jefe, involucrados, apoderados, según sea necesario)	ECE Orientación y Equipo Psicosocial	Registro Seguimiento

FLUJOGRAMA EN CASO DE MALTRATO DE UN ESTUDIANTE A UN FUNCIONARIO DEL ESTABLECIMIENTO

	ACCIONES	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1. recepción y adopción de medidas	Quién reciba la información deberá escuchar con atención otorgándole relevancia.	Cualquier miembro de la comunidad educativa	--
	En los casos de agresión física, se verificará si existe algún tipo de lesión; de ser así, se llevará al afectado al servicio de urgencia para constatar lesiones o a la mutual.	Acompañado de otro funcionario	Registro de salida. califica como accidente laboral
	De constatar agresión física por un estudiante mayor de 14 años, se denunciará a la autoridad, Ley N°20.084 responsabilidad penal adolescente.	Dirección ECE Inspección general	Registro de denuncia o número de parte o causa.
	Se brindará apoyo o contención emocional a los involucrados según lo requieran.	ECE Dupla Psicosocial Encargada orientadora	
	Se notificará al apoderado del proceso de investigación o de lo acontecido.	Inspección general Dirección ECE	Registro de entrevista o llamada.
2. Recopilación de antecedentes.	Se informará a Inspección general y será calificada como una falta gravísima. Revisar los hechos e instruir el inicio de una investigación a Encargado de ECE 24 horas plazo	Inspector general ECE Encargada Dupla psicosocial.	Registro de Informe/denuncia

	<p>Inspectoría dará aviso a Dirección, para posteriormente dirección derivar el caso a convivencia escolar.</p>	Inspector general Dirección Encargado/a ECE	Registro de entrevistas Informe de investigación
	<p>Para constatar la agresión, recabar antecedentes con todos los involucrados. Será conveniente contar con una dupla. Plazo 48 horas</p>	Equipo ECE de	Registro de entrevistas Informe de investigación
3. Informe de cierre	<p>Se presentará un informe y a Dirección, quien determinará aplicar medida disciplinaria, existiendo además una instancia de mediación (voluntaria) entre las partes luego de cumplida la medida. (10 días hábiles)</p>	Dirección Encargada de ECE	Informe de Investigación
4.- Decisión de equipo directivo.	<p>Una vez emitido el informe por parte del ECE, se enviará a dirección para conocer el resultado de la investigación y analizar la aplicación de sanciones.</p>	ECE Inspectoría Dirección	Informe
	<p>Se notificará al apoderado del resultado de la investigación y lo que procede. Plazo máximo 10 días.</p>	Dirección Inspectoría Encargada ECE	

5.- Seguimiento	Realizar seguimiento del estado de salud tanto emocional como físico de los afectados.	ECE	Registro de entrevista.
--------------------	--	-----	-------------------------

LICEO BPJAR

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTOS U AGRESIÓN QUE AFECTE A FUNCIONARIOS POR PARTE DE OTRO FUNCIONARIO

Paso	ACCIONES	RESPONSABLES	EVIDENCIAS
1. Activación de protocolo.	Quien se considere víctima de un hecho, debe informar de forma inmediata a inspección para derivar a ECE.	Quien recibe la denuncia Inspección ECE	Registro de la denuncia
2. Adopción de medidas urgentes.	Se realiza la entrevista y contención por parte de ECE	ECE Encargada O Dupla psicosocial	Registro de entrevista
	Si existe algún tipo de lesión o necesidad de atención en un centro de salud primaria se derivará a la mutual de seguridad.	Dirección Inspección	
	Si el hecho es de carácter urgente y muy grave, se procederá a llamar ambulancia y trasladarlo al CESFAM.	Dirección Inspección	
	De ser agresión física Dirección junto al funcionario agredido deberán denunciar a Carabineros en un periodo no superior a 24 horas desde ocurrido el hecho	Dirección Funcionario agredido	Registro de denuncia O número de parte o causa.
3. Antecedentes de los hechos.	Se citará a las partes de manera individual para que relaten los hechos Plazo para recabar antecedentes. 5 días hábiles.	Dirección Encargado ECE	Registro de entrevista

4. Informe de cierre .	Las medidas de sanción se aplicarán por parte de dirección acorde RIOHS	Dirección Encargado ECE	Informe de dirección
	En caso de ser maltrato verbal y/o psicológico se realizará mediación entre las partes involucradas, siempre y cuando estas estén de acuerdo.	Encargado ECE Equipo de Convivencia Escolar.	Registro de Intervención
	Cuando no exista voluntad para mediar y / o conciliar, el ECE entrega resolución y se deriva el caso a dirección. Plazo de 10 hábiles	Encargado de Convivencia Escolar Dirección	Resolución
	Cuando la situación involucra a miembros del Equipo Directivo o del ECE, se podrá solicitar apoyo jurídico y profesional al sostenedor, para el justo proceso de abordaje.	Dirección Inspectoría ECE	Registro de derivación
En el caso de licencia médica o imposibilidad emocional de los involucrados u otra razón de fuerza mayor para acudir a relatar los hechos, el plazo para resolución final podrá extenderse hasta que pueda concluirse con los pasos del protocolo.			
5. Seguimiento	El seguimiento se realizará en la medida que las circunstancias lo permitan, teniendo presente la salud emocional de los involucrados. Dicho seguimiento podrá realizarse de, manera presencial mediante entrevista o de manera	ECE Inspectoría Dirección	Registro o acta de entrevista

	telefónica y estará a cargo del ECE, pudiendo sumarse a este seguimiento cualquier miembro del equipo directivo		
--	---	--	--

LBPJAR2024

LICEO BPPJAR