



**COLEGIO FLORENCIA NIGHTINGALE
LA SERENA IV REGION DE COQUIMBO**

REGLAMENTO INTERNO ESCOLAR

COLEGIO TÉCNICO PROFESIONAL

FLORENCIA NIGHTINGALE

2025 - 2026

ANEXO N°06 – VERSION N°01

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

- I. **Objetivo:** determinar el procedimiento a aplicar en casos de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, entre miembros de la comunidad escolar, manifestadas a través de cualquier medio, material o digital.

II. **Estrategias de Prevención de la violencia escolar.**

Con la finalidad de promover la buena convivencia escolar y establecer mecanismos de prevención del conflicto, el Colegio T.P. Florencia Nightingale establece lo siguiente:

Estrategias y medidas de prevención de la violencia escolar.

Considerando los lineamientos de nuestro proyecto educativo, las orientaciones entregadas por la autoridad ministerial a través de las circulares N° 482 y N° 860 de la Superintendencia de Educación y reconociendo que los verbos rectores orientadores de la gestión preventiva de la violencia escolar son “Capacitar e informar”, el colegio ha definido las siguientes actividades para la prevención de la violencia escolar:

- 1.- Sesiones de capacitación a los profesores y funcionarios del colegio en el manejo de estrategias para la detección temprana de situaciones de riesgo de violencia escolar.
- 2.- Sesión de capacitación inductiva a trabajadores nuevos del colegio.
- 3.- Promoción de valores sociales que favorezcan el buen trato a través de las actividades en la clase de Orientación y Consejo de Curso.
- 4.- Charlas y talleres sobre buen uso de la tecnología y redes sociales (alumnos, profesores, apoderados y administrativos).
- 5.- Difusión y socialización del **Reglamento Interno Escolar** (RIE) actualizado y sus protocolos asociados.
- 6.- Supervisión permanente en los distintos sectores del colegio, especialmente en recreos y cambios de hora.

III. **Protocolo de Violencia Escolar.**

1. **Objetivo**

Definir el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, de acuerdo con el siguiente esquema de intervención:

Situaciones de violencia escolar	Sub clasificación de situaciones de violencia escolar
Violencia entre estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia escolar entre estudiantes (agresiones físicas, psicológicas) • Acoso escolar presencial o virtual
Violencia (maltrato) relación asimétrica	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario o apoderado del colegio hacia estudiante. • Estudiante hacia funcionario o apoderado del colegio.
Violencia entre adultos de la comunidad escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Entre funcionarios del colegio. • Violencia de apoderado a funcionario. • Violencia de funcionario hacia apoderado. • Violencia entre apoderados en el colegio o en actividad oficial.

2. Definiciones (determinadas por la ley)

a. Convivencia Escolar: La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos/as, padres, madres y apoderados/as y sostenedor/a), abarcando no solo aquellos entre individuos, sino también los que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.

b. Violencia Escolar: Fenómeno escolar que se caracteriza por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder entre miembros de una comunidad escolar y referida al modo en que se relacionan entre sí.

c. Maltrato Escolar: Es un tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa.

d. Acoso Escolar: Se entenderá por acoso escolar 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 carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición¹. (Artículo 16 B Ley 20.370)

e. Ciberacoso: 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 temor fundado de verse expuesto a un mal de carácter grave, o exponer parte de su vida íntima por medios tecnológicos en redes sociales

El ciberacoso es un tipo especial de violencia que requiere la presencia de los elementos básicos del acoso escolar:

1. Ámbito escolar;
2. Entre estudiantes;
3. Asimetría de poder entre víctimas y agresores
4. Agresión u hostigamiento intencionado;
5. Reiteración y permanencia en el tiempo y,
6. Otros elementos propios del ciberacoso son la utilización de medios tecnológicos, publicidad virtual y la potencialidad de divulgación permanente por la web.

Si bien el ciberacoso se produce frecuentemente dentro del ámbito del propio colegio y entre sus miembros, esto no es exclusivo por la constante conexión en que se encuentran hoy los jóvenes y la posibilidad de intercambio de información entre éstos y alumnos de otros establecimientos.

Dentro del protocolo de ciberacoso se consideran también aquellas conductas que se cometen a través del mal uso de redes sociales u otros medios tecnológicos, produciendo daño en cualquier miembro de la comunidad escolar.

Algunas manifestaciones de ciberacoso:

1. Publicaciones en redes sociales, uso de información personal sin su consentimiento.
2. Publicación de comentarios, fotos, videos intimidatorios, ofensivos o denigrantes.
3. Truque de fotos, adulteración de mensajes, suplantación de identidad a través de medios tecnológicos.

I. Criterios Generales a considerar en la activación del presente Protocolo.

Tanto la activación del presente Protocolo como las etapas en que se desarrolla, además de los aspectos mencionados Etapas, acciones, responsables, se considerarán los siguientes aspectos:

1. Medidas y Forma de comunicación con los apoderados:

Las medidas que se adopten que involucren a los apoderados son, entre otras:

- Entrevista de información.
 - Entrevista para acordar planes de trabajo y acompañamiento al alumno.
 - Entrevista para informar medidas de resguardo al alumno y medidas formativas, disciplinarias y/o reparatorias.
 - Entrevistas con equipo de apoyo para abordar medidas de acompañamiento pedagógico y psicosocial si corresponde;
 - Entrevistas de seguimiento (de estado de avance) y cierre.
- Los apoderados estarán permanentemente informados de las etapas y acciones de este protocolo. Asimismo, aquellos funcionarios del colegio que deban realizar una o más de las acciones que se describen en este protocolo.
 - La comunicación con los apoderados se realizará a través de los conductos regulares de contacto con las familias, priorizando según necesidad, sentido de urgencia y discrecionalidad de la información:
 - Teléfono del apoderado informado al colegio, respaldando la información a través de la Ficha del estudiante, agenda escolar o mail, si fuese necesario;
 - Comunicación
 - Mail institucional.
 - Las acciones que deban ser realizadas por los funcionarios del colegio, se informarán por los conductos regulares de funcionamiento del colegio; con preferencia, a través de reuniones de equipo, entrevistas y por mail*. (Literal iv del Anexo 6 Circular N° 482 Supereduc)

2. Las medidas de resguardo dirigidas a los estudiantes afectados consideran las siguientes acciones:

- Activación de medidas de apoyo psicosocial y pedagógico tales como apoyo del profesor/a jefe, equipo de convivencia escolar, derivación, evaluación de la posibilidad de eximir del deber de asistir al colegio por un tiempo prudente, recalendarización de trabajos y diversificación de evaluaciones, entre otras.
- También se evaluará la conveniencia de la derivación del alumno/a a instituciones y organismos competentes, tales como OPD de la comuna. (Literal v Anexo 6 Circular 482).

3. Medidas formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial aplicables a los alumnos involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo.

Las medidas a aplicar son las descritas en el RIE dentro de los que se pueden aplicar, según necesidad del alumno (agredido-agresor-testigos) alguna/s de la/s siguiente/s:

- Plan de Seguimiento a cargo del profesor jefe y encargado de convivencia escolar.
 - Entrevistas con el equipo de apoyo del colegio en el marco de una derivación interna.
 - Medidas de apoyo al alumno agredido y seguimiento del proceso de reparación a través de convivencia escolar
 - Plan de trabajo con los familias (agredido, agresor y en caso de acoso escolar, testigos)
 - Derivación externa de los alumnos para reforzar la labor del equipo de apoyo del colegio.
- Medidas formativas para agresores y testigos si procede:
 - Diálogos Formativos conducentes a la reflexión personal y la generación de compromisos de cambio a cargo del profesor jefe y encargado de convivencia escolar.
 - Realizar trabajos de reparación, que digan relación con la falta cometida y que no afecten la integridad del alumno.
 - Derivación externa de los alumnos para reforzar la labor del equipo de apoyo del colegio.
- Medidas reparadoras para agresores
 - Presentación formal de disculpas públicas o en privado, en forma personal o por escrito.
 - Restitución, reparación o cancelación de objeto dañado, perdido, etc.
- Medidas disciplinarias para agresores

De acuerdo a lo prescrito por el Reglamento Interno, este tipo de conductas, pueden clasificarse como una falta grave o gravísima, según sea el caso.

De acuerdo a ello se podrán aplicar las medidas asociadas, tomando siempre en consideración el debido proceso y los criterios que apliquen para cada alumno en particular, debiendo notificar de dichas medidas adoptadas conforme al RIE.
- Medidas formativas para terceros (Testigos)

Se podrán realizar entrevistas personales o actividades grupales para generar un diálogo reflexivo; para tomar conciencia de daño relacionada con la agresión y el acoso escolar, previniendo situaciones futuras.

Se fomentarán las actividades en hora de Orientación y Charlas temáticas para informar sobre el tema de la violencia escolar, presencial o virtual y el impacto en el desarrollo integral de los alumnos.

4. Procedimiento para cumplir con la obligación de poner en conocimiento de manera formal a los Tribunales o Tribunales de Familia de cualquier hecho que constituya vulneración de derechos contra un alumno.

Esta información se entregará a través de correo electrónico o por oficio o carta enviada al Tribunal u otro organismo competente.

5. Procedimiento para cumplir con la obligación de denunciar.

Cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos constitutivos de delito que afecten a alumnos del colegio o que hubieren tenido lugar en el colegio, dentro de los 24 horas siguientes al momento en que se toma conocimiento del hecho, la Dirección del colegio realizará la denuncia de acuerdo a las reglas establecidas en la ley.

El Director del colegio en caso de necesidad podrá delegar esta función en el Encargado de Convivencia Escolar.

PROCEDIMIENTOS DE VIOLENCIA ESCOLAR.

La violencia escolar puede revestir diferentes modalidades.

A continuación, se presentan los distintos protocolos de actuación dependiendo de quiénes sean los involucrados y el tipo de violencia que se ejerza.

1) Violencia Escolar entre pares (Maltrato entre estudiantes)

De las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato entre estudiantes.

○ **ECE: Encargado de Convivencia Escolar**

Etapa	Acciones	Responsable	Plazo
Denuncia	1. Quien tome conocimiento, por cualquier medio de un hecho de violencia entre pares, podrá denunciar voluntariamente el hecho directamente al ECE, o a cualquiera de sus profesores y/o Inspectores. 2. El funcionario que esté presenciando la agresión, entregará la contención inicial del alumno y procurará mantener a resguardo su seguridad.	Quien tome conocimiento del hecho	Inmediato
Activación y apoyo inicial al alumno agredido	3. Recibida la denuncia de violencia entre pares, el ECE, abrirá una carpeta de indagación, donde dejará registro escrito de toda diligencia. 4. El ECE deberá dejar constancia de la activación del protocolo en el libro de clases del alumno (Hoja de vida del alumno). 5.- En caso que haya lesionados, se activará el Protocolo de Accidente Escolar	ECE	Inmediata
Información inicial al apoderado	6. El ECE Informará a los apoderados el hecho y la activación del protocolo por comunicación o teléfono según gravedad.	ECE	Dentro del mismo día en que ocurre el hecho.

Medidas de resguardo	7. Se adoptarán medidas para proteger a la víctima o las presuntas víctimas de maltrato entre pares, como separarlo de su presunto agresor(es), con previa información del apoderado o adulto responsable.	ECE	Día 1 y Y durante todo el proceso, según necesidad.
Protección de la salud e integridad del alumno	8. Si hay evidencia física de lesiones cualquier estudiante, se le acompañará a Enfermería donde se realizará un chequeo. En caso de necesidad se Activará protocolo de accidente grave para la derivación del estudiante al centro asistencial más cercano.	ECE/ Encargado de enfermería.	Inmediata
Denuncia	9. Si se trata de un hecho que eventualmente sea constitutivo de delito (lesiones graves, maltrato relevante o infracción a la ley de responsabilidad penal adolescente para estudiantes entre 14 ± 18 años) la Dirección presentará denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal.	Dirección/ ECE	24 horas desde que se toma conocimiento del hecho para presentar la denuncia.
Indagación	10. Durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Entrevista con el estudiante agredido, agresor y/o los testigos según necesidad. - Recepción de pruebas - Solicitud de información o antecedentes que sean pertinentes para resolver el hecho denunciado. - Entrevista con apoderados de los alumnos involucrados. Finaliza la etapa de indagación con entrega del informe de cierre que contiene las sugerencias en caso de aplicación de medidas disciplinarias extremas (cancelación de matrícula o expulsión). NOTA. Durante esta fase se activarán medidas de apoyo y acompañamiento pedagógico al alumno víctima, en la medida de sus necesidades.	ECE/ Equipo de apoyo	10 días hábiles para indagación y resolución. (Plazo Máximo)

Resolución	11. Comunicación de la resolución a las partes involucradas y a sus apoderados (en entrevista presencial o carta certificada, en caso de negativa o imposibilidad de asistir) con medidas definidas según RIE. En dicha entrevista con los padres de los estudiantes involucrados se procurará llegar a acuerdos y construir un plan de trabajo colaborativo familia - colegio que considerará medidas formativas, pedagógicas y/o psicosociales a aplicar considerando la situación particular de cada alumno. Se informa al apoderado y al alumno que pueden pedir la reconsideración de las medidas, plazo en que debe presentarse y plazo de resolución de la solicitud.	ECE/ Dirección cuando se deban aplicar medidas disciplinarias extremas (cancelación de la matrícula o expulsión)	Día siguiente hábil a cierre de la etapa de indagación. (se podrá dar un margen de 3 días)
Derivación	12. En los casos que se estime necesario se sugiere derivación a profesional externo.	ECE	Durante proceso de indagación.
Reconsideración	13. Solicitud de reconsideración.	Apoderados/alumnos	Dentro de los 5 días siguientes a la notificación de la resolución.
Resolución final	14. Análisis de la solicitud de reconsideración y entrega de resolución final	Dirección	5 días hábiles desde la recepción de la carta de reconsideración.
Comunicación	15. Comunicación vía carta certificada o correo electrónico	Dirección	Al 5 día hábil desde la recepción de la carta de reconsideración.
Monitoreo de efectividad de las medidas.	16. Monitoreo de la efectividad de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Profesor jefe y ECE	Mientras se encuentre vigente el protocolo.

Cierre del protocolo	17. Cierre del protocolo. El ECE emitirá el informe de cierre del protocolo y con el visto bueno de la Dirección, procederá a cerrar la carpeta del alumno y a dejar constancia en el libro de clases del alumno (Hoja de vida del alumno). Entrevista con los padres de estudiantes involucrados para la entrega del informe final.	ECE / Dirección	10 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar. (Fase de monitoreo post protocolo)
Monitoreo post protocolo	18.El ECE monitoreará el progreso del/los alumno/s.	ECE	30-60 días según necesidad del alumno pudiendo extenderse por el semestre.

2. Acoso Escolar: Acoso presencial o virtual

De las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de acoso presencial o virtual

Etapas	Acciones	Responsable	Plazo
Denuncia	1. Quien tome conocimiento de un hecho acoso presencial o virtual entre pares, podrá denunciar voluntariamente el hecho directamente al ECE, o a cualquiera de sus profesores y/o Inspectores, quienes deberán informar al ECE.	Quien tome conocimiento del hecho	Inmediato
Activación	2. Recibida la denuncia de acoso presencial o virtual entre pares, el ECE abrirá una carpeta de indagación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. Se debe dejar constancia de la activación en el libro de clases del alumno (Hoja de vida del alumno).	ECE	Inmediata
Información al apoderado	3. El ECE informará al apoderado inmediatamente por comunicación, mail o teléfono según urgencia, solicitando su presencia en el colegio si la situación lo requiere.	ECE	Inmediata
Información al apoderado	4. Se le informará la activación del protocolo y los pasos a seguir.	ECE	Inmediata

Medidas iniciales de contención y resguardo	5. Se adoptarán medidas inmediatas para proteger a la víctima o los presuntas víctimas de acoso escolar, tales como: separarlo de su presunto agresor(es), activación de apoyo emocional psicosocial, con previa autorización del apoderado o adulto responsable, solicitud de baja de mensajes, fotos o cualquier otro material que se haya subido a la web.	ECE y Profesor Jefe	Día 1 y durante todo el proceso.
Denuncia	6. Si se trata de un eventual delito o infracción a la ley de responsabilidad penal adolescente para estudiantes entre 14 ± 18 años) la Dirección presentará la denuncia, según art. 175 del Código de Procedimiento Penal.	Dirección.	24 horas desde que se toma conocimiento del hecho para presentar la denuncia.
Denuncia	7. En caso que los mensajes o información cibernética sean anónimos o provengan de personas ajenas al colegio, se hará la denuncia a Policía de Investigaciones (PDI) en un plazo no mayor de 24 horas.	Dirección.	24 horas desde que se toma conocimiento del hecho para presentar la denuncia.
Indagación	8. Durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Entrevista con estudiante agredido, agresor y espectadores. - Recepción de pruebas - Solicitud de cualquier información y antecedentes que sean pertinentes para resolver el hecho denunciado. - Entrevista con apoderados Finaliza la etapa de indagación con la redacción del informe de cierre y resolución. - NOTA. Durante esta fase se activarán medidas de apoyo y acompañamiento pedagógico al alumno víctima, en la medida de sus necesidades.	ECE /orientación. Dirección cuando las medidas disciplinarias a adoptar sean las de cancelación de la matrícula o expulsión.	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo para indagar y resolver)

Comunicación resolución	<p>9. Comunicación de resolución a los estudiantes y a sus apoderados (en entrevista presencial o carta certificada, en caso de negativa o imposibilidad de asistir) con medidas definidas según RIE.</p> <p>10. En dicha entrevista con los padres se procurará llegar a acuerdos y construir un plan de trabajo colaborativo entre la familia y el colegio que considere medidas formativas, pedagógicas y/o psicosociales a aplicar considerando la situación particular de cada alumno.</p> <p>11. Se informa a los partes que pueden solicitar la reconsideración de las medidas, señalando la forma y plazo de presentación y plazo de resolución por parte del colegio.</p>	ECE	Día siguiente hábil al cierre de la etapa de indagación. (3 días)
Derivación	12. En los casos que se estime necesario se sugiere derivación a profesional externo.	Psicólogo/a	Durante proceso del protocolo.
Solicitud de reconsideración	13. Solicitud de reconsideración de las medidas adoptadas por el colegio.	Apoderado/alumno	Dentro de los 5 días hábiles desde la fecha de notificación de la resolución.
Resolución del recurso	14. Análisis de la reconsideración y entrega de la resolución final vía carta certificada o correo electrónico	Dirección/ ECE	Dentro de los 5 días hábiles desde la recepción de la carta de reconsideración.
Monitoreo de efectividad	15. Monitoreo de la situación y efectividad de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	Profesor jefe/ ECE	Permanente, mientras esté vigente el protocolo.
Cierre del Protocolo	<p>16. El ECE emitirá el informe de cierre y con el visto bueno de Dirección, procederá a cerrar la carpeta del alumno y a dejar constancia en el libro de clases del alumno (Hoja de vida del alumno).</p> <p>17. Entrevista con los padres de estudiantes involucrados para evaluar efectividad de las medidas implementadas y entrega del informe final.</p>	Dirección / ECE	10 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar. (Fase monitoreo post protocolo)
Monitoreo post protocolo	18. El ECE monitoreará el progreso del/los alumno/s.	ECE	30-60 días según necesidad del alumno pudiendo extenderse por el semestre.

3. Violencia Asimétrica

- Maltrato de adulto (funcionario o apoderado) a estudiantes.
- De las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán los denuncias o situaciones relacionadas con hechos de violencia de adulto funcionario o apoderado a estudiantes, presenciales o virtuales.

Etapa	Acciones	Responsable	Plazo
Denuncia	1. Quien tome conocimiento por cualquier medio de un hecho violencia de un adulto a un estudiante, podrá denunciar voluntariamente el hecho directamente al ECE, o a cualquiera de sus profesores y/o Inspectores.	Quien tome conocimiento del hecho	Inmediato
Activación	2. Recibida la denuncia por maltrato por el ECE, abrirá una carpeta de indagación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. Si el denunciado es el ECE quien lleve la carpeta será el Inspector. Se debe dejar constancia de la activación en el libro de clases del alumno (Hoja de vida del alumno). 3. En paralelo si el agresor es un funcionario, se informará a la Dirección del colegio para que active procedimiento correspondiente.	ECE /Inspectoría General/ RRHH.	Día 1
Medidas de resguardo y contención inicial	4. Conversación inicial con el/los estudiante/s afectado/s para contener emocionalmente. 5. Se solicitará la presencia del apoderado por Comunicación, mail o teléfono según gravedad de la situación.	ECE y/o psicóloga del ciclo, según disponibilidad	Día 1
Medidas de resguardo	6. Se adoptarán medidas inmediatas para proteger a la o los presuntas víctimas de violencia, para separarlo de su presunto agresor. 7. Si el agresor es un apoderado o persona que preste servicios externos a éste; podrá prohibirse el ingreso al colegio. ⁵² 8. Si la agresión es digital ,se activarán las medidas necesarias para dar de baja la información causante de la agresión	ECE	Día 1 y Durante todo el proceso.
Chequeo de evidencia de lesiones	9. En caso de lesiones se debe acompañar al afectado a Enfermería para un chequeo de salud. Si procede, se activará el protocolo de accidente escolar.	Encargado de Enfermería	Inmediata

Denuncia	10. Si se trata de un eventual delito, la Dirección hará la denuncia, de acuerdo a las reglas generales sin perjuicio de evaluar la presentación de una Medida de Protección ante Tribunales de Familia o derivación a una OPD. Podrá delegar esta función en el ECE	Dirección/ ECE	24 horas para presentar la denuncia.
Indagación	11. Durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones - Entrevista con estudiante agredido, funcionario o apoderado agresor y testigos si los hay. - Recepción de pruebas. - Solicitud de información o antecedentes pertinentes para la resolución del hecho. - Entrevista con los apoderados. Finaliza la etapa de indagación con el informe y la resolución. NOTA: Durante esta fase se activarán medidas de apoyo y acompañamiento pedagógico al alumno víctima, en la medida de sus necesidades	ECE /equipo de apoyo/ RRHH	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo)
Derivación	12. En los casos que se estime necesario se realizará derivación a profesionales externos.	Equipo de convivencia escolar.	Durante proceso del protocolo
Resolución.	13. Comunicación de resolución a las partes involucradas, con las medidas definidas según RIE y RIOHS, en entrevista presencial o por carta certificada en caso de negativa o imposibilidad de asistir). En dicha entrevista se informará a las partes el plan de acompañamiento al alumno, si procede, las medidas formativas pedagógicas y/o psicosociales a aplicar considerando la situación del alumno. 14. Se informa a las partes que pueden ejercer su derecho de reconsideración de la resolución, plazo de presentación y resolución del recurso.	Dirección o Sostenedor	Día siguiente hábil posterior a la fecha de cierre de indagación. (se podrá dar un margen de 3 días para esta diligencia)
Reconsideración	15. Análisis de la reconsideración	Dirección o Sostenedor	Dentro de los 5 días hábiles desde la fecha de entrega de resolución. (o lo que indique el RIOHS)

Resolución final	16.Resolución de la reconsideración	Dirección	Dentro de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la carta de reconsideración
Monitoreo	17. Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes afectados.	ECE / Equipo de apoyo	Mientras se encuentre vigente el protocolo.
Cierre e información a apoderados	18. El ECE con el visto bueno de la Dirección, procederá a cerrar la carpeta del alumno. 19. Se informa a RRHH la situación del funcionario, si procede. 20. Entrevista con los padres para evaluar efectividad de las medidas implementadas informe final.	ECE	10 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar. (Fase monitoreo post protocolo)
Monitoreo post protocolo	21.El ECE monitorea el progreso del/los alumno/s.	ECE	30-60 días según necesidad del alumno pudiendo extenderse por el semestre.

Violencia de alumno hacia adulto (docente, funcionario o apoderado), presencial o virtual.

De las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato de estudiantes a adulto, funcionario o apoderado durante su permanencia en el colegio o durante el desarrollo de actividades oficiales del colegio.

Etapas	Acciones	Responsable	Plazo
Denuncia	1. Quien tome conocimiento por cualquier medio de un hecho violencia de un estudiante hacia un adulto del colegio en el contexto de una actividad escolar, podrá denunciar voluntariamente el hecho directamente al ECE o Dirección.	Quien tome conocimiento del hecho	Inmediato
Activación	2. Recibida la denuncia por el encargado de convivencia escolar, abrirá una carpeta de indagación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia.	ECE	Día 1

Contención inicial y medidas de resguardo	3. Conversación inicial con los afectados para contener emocionalmente. 4. En caso de tratarse de una agresión virtual, se tomarán las medidas para retirar la información gravosa desde las redes sociales.	ECE	Día 1
Denuncia	5. En caso de tratarse de un eventual delito la Dirección presentará la denuncia de acuerdo a las reglas generales, sin perjuicio de evaluar la presentación de una Medida de Protección ante Tribunales de Familia o derivación a una OPD. Podrá delegar esta función en el ECE	Dirección/ ECE	24 horas desde que se toma conocimiento del hecho para presentar la denuncia.
Información al apoderado.	6. Información a los apoderados de los estudiantes involucrados, sobre los hechos y la activación del presente protocolo y los pasos a seguir.	ECE	Día 1
Indagación	7. Durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Entrevista con estudiante agresor, profesor o funcionario agredido y testigos si los hay. - Recepción de pruebas. - Solicitud de información o antecedentes pertinentes para resolver el hecho denunciado. - Entrevista con el apoderado. Finaliza la etapa de indagación con el informe de cierre y la resolución.	ECE Equipo de apoyo	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo)

Comunicación resolución	8. Comunicación de resolución a los partes involucradas, en entrevista presencial o carta certificada en caso de negativa o imposibilidad de asistir) con medidas definidas según RIE. 9. En dicha entrevista con los padres, se procurará llegar a acuerdos y construir un plan de trabajo colaborativo casa-colegio. El plan considerará medidas formativas, pedagógicas y/o psicosociales a aplicar considerando la situación particular del alumno. 10. Se informa al apoderado/alumno/funcionario que pueden pedir la reconsideración de las medidas, plazo de presentación y resolución de la solicitud.	ECE / Dirección	Día siguiente hábil a la fecha de cierre de indagación. (se podrá dar un margen de 3 días)
Derivación	11. En los casos que se estime necesario se sugiere derivación a profesional externo	ECE /RRHH/ Equipo de apoyo	Durante vigencia del protocolo.
Reconsideración	12. Presentación de la reconsideración.	Apoderado/ alumno/funcionario	Dentro de 5 días hábiles desde la fecha de entrega de
Resolución recurso	13. Análisis de la solicitud de reconsideración, entrega de la resolución final. Se enviará a través de carta certificada o mail)	Dirección	Dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la carta de
Monitoreo de efectividad de las medidas	14. Monitoreo de la efectividad de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes y funcionario.	ECE/ Profesor/a Jefe, Equipo de Apoyo	Durante la vigencia del protocolo.
Cierre	15. El ECE emitirá un informe de cierre y con el visto bueno de la Dirección, procederá a cerrar la carpeta y dejar registro en la hoja de vida del alumno. 16. Entrevista con los padres y funcionario por separado para informar cierre del protocolo e informe final.	ECE, Dirección	10 días desde la notificación de la resolución.
Monitoreo post protocolo	17.El ECE monitorea el progreso del/los alumno/s.	ECE	30-60 días según necesidad del alumno pudiendo extenderse

Violencia entre Adultos.

- **Maltrato entre funcionarios del Colegio**

Las situaciones de maltrato entre funcionarios del colegio se deberán regular de acuerdo a lo establecido en el RIOHS.

- **Violencia de apoderado a funcionario.**

De las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato de apoderado a funcionario presencial o virtual.

Etapa	Procedimiento	Responsable	Tiempo de Ejecución
Denuncia	1. Quien tome conocimiento por cualquier medio de un hecho violencia de un apoderado hacia un funcionario, podrá denunciar voluntariamente el hecho directamente al ECE, o a la Dirección del colegio.	Quien tome conocimiento del hecho	Inmediato
Activación	2. Recibida la denuncia de maltrato por el ECE, éste abrirá una carpeta de indagación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia. Se entregan los antecedentes a la Dirección del colegio:	ECE / Dirección	Día 1
Contención inicial	3. Conversación inicial con el afectado para contener emocionalmente y tomar registro de lo sucedido. 4. En caso de tratarse de una agresión virtual, se tomarán las medidas para retirar la información gravosa desde las redes sociales.	ECE / Dirección	Día 1
Denuncia	5. Si el hecho reviste características de delito, Dirección realizará la denuncia. Podrá delegar esta función en el Encargado de Convivencia Escolar	Dirección/ Encargado de Convivencia Escolar	Dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho.
Indagación	6. Durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones: - Entrevista con los involucrados. En esta entrevista se procurará realizar una mediación y levantar compromisos mutuos. - Si hay mediación, se levanta acta con acuerdos. - Recepción de pruebas. - Solicitud de información o antecedente pertinente para resolver.	ECE	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo)

Resolución	7. Comunicación de resolución de protocolo a los partes involucradas, con medidas definidas según RIE (o RIOHS).	ECE	Día siguiente hábil a la fecha de cierre de indagación.
Reconsideración	8. Solicitud de reconsideración. Entrega carta de apelación a las medidas adoptadas.	Dirección	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la entrega de la resolución.
Resolución final	9. Resolución de la reconsideración	Dirección	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la carta de reconsideración.
Monitoreo de efectividad	10. Monitoreo de la efectividad de las medidas acordadas y comunicación a los involucrados.	ECE	Mientras esté vigente el protocolo
Cierre	11. Cierre del protocolo, informe final. 12. Entrevista con los involucrados para informar el cierre del protocolo. 13. El ECE informando previamente a Dirección, procederá a cerrar la carpeta.	Dirección	10 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar.

Nota: dentro de las medidas que puede aplicar el colegio de acuerdo a lo establecido en el RIE, se considera la suspensión de la calidad de apoderado, situación en la que el apoderado deberá nombrar un suplente.

Asimismo, se podrá adoptar la medida de prohibición de ingreso del apoderado al colegio.

El funcionario podrá denunciar personalmente ante la autoridad competente, las situaciones de violencia que revistan características de delito.

Violencia de funcionario hacia apoderado.

- De las acciones y etapas que componen el procedimiento mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de violencia de funcionario a apoderado presencial o virtual.
- En lo relativo a lo que compete a las conductas del funcionario se resolverá basándose en el RIOHS; y en lo que compete al apoderado afectado se abordará de la siguiente forma:

Etapa	Procedimiento	Responsable	Tiempo de Ejecución
Denuncia	1. Quien tome conocimiento por cualquier medio de un hecho violencia de un funcionario hacia un apoderado, podrá denunciar voluntariamente el hecho directamente a Dirección.	Quien tome conocimiento del hecho	Inmediato
Activación	2. Recibida la denuncia de maltrato el Director abrirá una carpeta de indagación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia.	Dirección	Día 1
Contención emocional	3. Conversación inicial el o los apoderados afectados para contener emocionalmente y tomar registro de lo sucedido. 4. En caso de tratarse de una agresión virtual, se tomarán las medidas para retirar la información gravosa desde las redes sociales.	Dirección	Día 1
Denuncia	5. Si el hecho reviste características de delito Dirección realizará la denuncia correspondiente	Dirección.	Dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho.
Indagación	6. Proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con los involucrados. En esta entrevista se procurará realizar una mediación y levantar compromisos mutuos. - Si hay mediación, se levanta acta con acuerdos. - Recepción de pruebas. - Solicitud de información o antecedente pertinente para resolver el hecho denunciado. Finaliza la etapa de indagación con el informe de cierre y la resolución	Dirección	10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo. (Plazo máximo)

Resolución	7. Comunicación de resolución del protocolo a los partes involucradas, con medidas definidas según RIOHS	Dirección	Día siguiente hábil a la fecha de cierre de indagación.
Reconsideración	8. Reconsideración: Entrega carta a las medidas adoptadas.	Dirección	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de entrega de resolución.
Resolución final	9. Resolución de la reconsideración	Dirección	Dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la carta de reconsideración.
Monitoreo	10. Monitoreo de la efectividad de las medidas acordadas y comunicación a los involucrados.	Dirección	Mientras esté vigente el protocolo
Cierre	11. Cierre de protocolo, informe final.	Dirección	10 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar.

Violencia presencial o virtual entre apoderados en el recinto del colegio o en actividades oficiales del colegio.

- De las acciones y etapas que componen el procedimiento, mediante el cual se recibirán y resolverán las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de violencia entre apoderados, en el recinto del colegio o en actividades oficiales del colegio.

Etapas	Procedimiento	Responsable	Tiempo de Ejecución
Denuncia	1. Quien tome conocimiento por cualquier medio de un hecho de violencia de un apoderado hacia otro, podrá denunciar voluntariamente el hecho directamente a Dirección	Quien tome conocimiento del hecho	Inmediato
Activación	2. Recibida por Dirección la denuncia de maltrato, éste abrirá una carpeta de indagación, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia toda la situación ocurrida.	Dirección	Día 1

Contención emocional	<p>3. Conversación inicial con los afectados para contener emocionalmente.</p> <p>4. En caso de tratarse de una agresión virtual, se tomarán las medidas para retirar la información gravosa desde las redes sociales.</p>	Funcionario o persona responsable a cargo de la actividad.	Día 1
Denuncia	<p>5. Si el hecho reviste características de delito, Dirección realizará la denuncia.</p> <p>6. En caso de emergencia, se solicitará la presencia de Carabineros en el lugar.</p> <p>7. Se informará a los afectados que pueden hacer personalmente la denuncia si procede.</p>	Dirección	Inmediato/ Dentro de las 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho.
Indagación	<p>8. Proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con los involucrados. En esta entrevista se procurará realizar una mediación y levantar compromisos mutuos. - Si hay mediación, se levanta acta con acuerdos. - Recepción de pruebas. - Solicitud de información o antecedentes pertinentes para resolver el hecho denunciado. <p>Finaliza la etapa de indagación con el informe y la resolución</p>	Dirección	<p>10 días hábiles desde la fecha de apertura de protocolo.</p> <p>(Plazo máximo)</p>
Resolución	9. Comunicación de resolución con las medidas definidas según RIE	Dirección	Día siguiente hábil a la fecha de cierre de indagación.
Reconsideración	10. Recepción de la solicitud de reconsideración a las medidas adoptadas.	Dirección	Dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de entrega de resolución.

Resolución final	11. Resolución de la reconsideración.	Dirección	Dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la carta de reconsideración.
Monitoreo	12. Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a los padres y apoderados de estudiantes involucrados.	Dirección	Mientras esté vigente el protocolo
Cierre	13.Cierre de protocolo, informe final	Dirección	10 días. Sin perjuicio que el seguimiento pueda continuar.

Nota: Dentro de las medidas que puede aplicar el colegio de acuerdo a lo establecido en el RIE, se considera la suspensión de la calidad de apoderado ante el colegio, situación en la que el apoderado deberá nombrar un suplente.

Asimismo, se podrá adoptar la medida de prohibición de ingreso del apoderado al colegio.