

ANEXO 6: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA - COLEGIO JACARANDÁ.

INTRODUCCIÓN.

En el marco de la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar, promulgada en 2011, el Colegio Jacaranda establece el presente protocolo con el objetivo de actuar de forma oportuna, clara y eficaz frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia que afecten la convivencia dentro de la comunidad educativa. Este protocolo se enmarca en un enfoque de derechos, priorizando el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, así como la dignidad y el bienestar de todos los integrantes de la comunidad escolar.

Se busca garantizar una actuación sistemática y coherente que permita prevenir y abordar hechos de violencia escolar mediante medidas de protección, intervención pedagógica, reparación del daño y seguimiento. Asimismo, este protocolo promueve la cultura del buen trato, el diálogo, la inclusión y la resolución pacífica de los conflictos, contribuyendo así a una convivencia escolar sana, participativa y segura para todos.

1- MARCO NORMATIVO APLICABLE SEGÚN NIVEL EDUCATIVO.

Frente a situaciones de maltrato, acoso o violencia entre miembros de la comunidad educativa, se debe aplicar el protocolo correspondiente según el nivel educativo del estudiante involucrado:

Nivel Parvulario (Prekínder y Kínder): Se aplica la REX N° 860/2018 de la Superintendencia de Educación, que regula el protocolo frente a situaciones de maltrato infantil. Este instrumento considera el enfoque de derechos, el interés superior del niño y el deber de actuar con prontitud y confidencialidad.

Educación Básica y Media (1° básico a 4° medio): Se aplica la REX N° 482/2016, mediante el protocolo de actuación frente a acoso escolar, maltrato o violencia entre miembros de la comunidad educativa. Este protocolo guía las acciones en caso de bullying, agresiones físicas, violencia psicológica o conflictos graves.

2- PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL PROTOCOLO.

Interés superior del estudiante: Todas las decisiones deben considerar el bienestar físico, emocional y psicológico de los estudiantes, priorizando su protección y desarrollo integral por sobre cualquier otro interés institucional o personal.

No revictimización: Se evitará exponer reiteradamente al estudiante a recordar o narrar el hecho traumático. La intervención debe realizarse con empatía, contención emocional y en un entorno de respeto y cuidado.

Confidencialidad: La información recabada durante el proceso será tratada con la mayor reserva posible, compartida únicamente con quienes tienen una responsabilidad directa en la resolución del caso y el apoyo al estudiante.

Participación activa de la comunidad educativa: Todos los estamentos del establecimiento (docentes, directivos, asistentes de la educación, estudiantes, apoderados) deben estar informados y capacitados para promover la sana convivencia y actuar conforme al protocolo.

Restitución del bienestar de todos los involucrados: El protocolo no solo busca sancionar, sino también reparar el daño, restablecer la confianza y garantizar un entorno seguro y armónico para la víctima, el agresor y el grupo curso involucrado.

3- DEFINICIONES Y PRECISIONES.

Para facilitar la correcta comprensión y aplicación de este protocolo, se presentan a continuación definiciones clave y distinciones fundamentales que permiten caracterizar adecuadamente las situaciones que afectan la convivencia escolar:

- **Convivencia escolar:** Interacción entre los diversos actores de la comunidad educativa, que influye directamente en el desarrollo ético, emocional, social e intelectual de los estudiantes. Esta se construye colectivamente y es responsabilidad de todos sus miembros.
- **Buena convivencia escolar:** Coexistencia pacífica y respetuosa entre los miembros de la comunidad educativa, que promueve un clima de seguridad y respeto propicio para el aprendizaje y desarrollo integral.
- **Comunidad educativa:** Conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente al proceso educativo: estudiantes, docentes, directivos, asistentes de la educación, profesionales de apoyo, padres, madres y apoderados.
- **Conflicto:** Diferencia de intereses, opiniones o posiciones entre personas. No equivale a violencia. Puede y debe ser abordado como oportunidad de crecimiento mediante el diálogo y la mediación.
- **Acoso escolar (bullying):** Agresión u hostigamiento sistemático y reiterado entre estudiantes, basado en una relación de poder o desequilibrio, que genera daño emocional, físico o social. Puede ser presencial o virtual.

- **Violencia escolar:** Toda conducta que implique daño o amenaza entre miembros de la comunidad educativa, ya sea física, verbal, psicológica o simbólica. Incluye, pero no se limita al bullying.

4- DEFINICIONES CLAVE.

TIPOS DE VIOLENCIA ESCOLAR.

- **Violencia psicológica:** Insultos, burlas, apodos, rumores, exclusión social o humillaciones. Afecta emocionalmente y obstaculiza la integración escolar.
- **Violencia física:** Golpes, empujones, patadas u otras formas de daño corporal directo.
- **Violencia sexual:** Comentarios, insinuaciones, tocaciones u otras conductas de connotación sexual no consentidas.
- **Violencia de género:** Agresiones basadas en estereotipos o discriminación por identidad o expresión de género.
- **Violencia a través de medios tecnológicos (ciberbullying):** Agresiones o amenazas mediante plataformas digitales (mensajes, redes sociales, etc.).

5- LÍNEAS DE ACCIÓN PARA ABORDAR EL MALTRATO ESCOLAR.

- **Promoción de la buena convivencia escolar:** Desarrollo de actividades formativas, recreativas y psicoeducativas que fortalezcan el respeto, la empatía y el sentido de comunidad.
- **Prevención de la violencia escolar:** Implementación de talleres, campañas y acciones educativas que identifiquen y reduzcan factores de riesgo.
- **Detección y atención de casos:** Aplicación rigurosa del presente protocolo ante cualquier sospecha o confirmación de violencia o acoso escolar, asegurando contención, investigación y seguimiento oportuno.

6- RESPONSABLES.

Todo el personal del colegio tiene un rol activo en la construcción y resguardo de un clima de sana convivencia escolar. A continuación, se detallan las responsabilidades según el rol:

- **Docentes y asistentes de la educación:** Detectar, contener y comunicar oportunamente cualquier situación de conflicto o maltrato. Aplicar medidas inmediatas de protección cuando corresponda y registrar los hechos de forma clara y objetiva.
- **Profesor/a jefe:** Coordinar acciones con la Encargada de Convivencia Escolar, realizar entrevistas iniciales cuando sea pertinente, comunicar a

- las familias y acompañar emocionalmente a los/as estudiantes involucrados.
- Encargada de Convivencia Escolar: Liderar la implementación del Plan de Gestión de Convivencia. Coordinar y supervisar la aplicación del presente protocolo. Realizar el diagnóstico del caso, diseñar e implementar el plan de intervención, efectuar derivaciones cuando sea necesario y elaborar informes.
 - Equipo directivo (Dirección y Jefatura UTP): Garantizar el cumplimiento del protocolo, apoyar la adopción de medidas urgentes, validar los planes de intervención, aplicar sanciones conforme al Reglamento Interno y realizar seguimiento institucional de cada caso. La Dirección del establecimiento será la instancia responsable final de asegurar el cumplimiento íntegro y oportuno de cada fase del protocolo, garantizando la coordinación entre los distintos actores y el resguardo del bienestar de los estudiantes involucrados
 - Estudiantes y apoderados/as: Informar cualquier situación de maltrato que observen o vivan. Participar en procesos de acompañamiento y restablecimiento de la sana convivencia cuando sea requerido.

Este enfoque colaborativo permite que la comunidad educativa actúe de manera coordinada, oportuna y eficiente, poniendo en el centro el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

7. ETAPAS DEL PROTOCOLO (EDUCACIÓN BÁSICA).

7.1. Detección y contención inicial.

Responsable: Profesor/a jefe, inspector/a u otro adulto presente.

1. Acción: Detener el hecho si se encuentra en curso, interviniendo de manera calmada y firme para evitar la escalada de violencia. Garantizar un entorno seguro para todos los presentes.
2. Contener emocionalmente a los/as estudiantes, brindando apoyo inmediato y escuchando sin juzgar. No indagar en profundidad en esta etapa, solo validar lo ocurrido y brindar tranquilidad.
3. Informar de inmediato a la Encargada de Convivencia Escolar o dirección, utilizando los canales formales establecidos.
4. Registrar los hechos observados de forma objetiva, clara y oportuna, resguardando la confidencialidad de los involucrado

7.2. Evaluación preliminar de la situación.

Responsable: Encargada de Convivencia Escolar o directivo que acoge el caso.

1. Acción: Recopilar antecedentes relevantes mediante observación y entrevistas breves a los/as estudiantes involucrados, asegurando un trato respetuoso y sin emitir juicios. Registrar con objetividad los primeros testimonios y cualquier evidencia disponible.
 2. Verificar si la situación corresponde a un hecho de violencia, maltrato o conflicto, y determinar la urgencia de la intervención.
 3. Comunicar de forma clara y oportuna al equipo directivo, entregando un informe inicial con los antecedentes recogidos.
 4. Activar, si corresponde, los siguientes pasos del protocolo en base a la gravedad de la situación.
- Cada etapa del presente protocolo deberá realizarse en tiempos razonables según la urgencia del caso, procurando no superar los siguientes plazos: **Evaluación preliminar** dentro de **3 días hábiles**, **aplicación de medidas de intervención** dentro de **5 días hábiles** desde la evaluación, y **evaluación del cumplimiento** en un máximo de 30 días hábiles. En casos complejos, estos plazos podrán ajustarse con justificación y registro correspondiente.

7.3. Medidas de urgencia (si aplica).

Cuando se identifique una situación que amerite sea derivada a organismos externos, el establecimiento deberá activar el siguiente procedimiento dentro del **plazo legal de 24 horas**, conforme a la normativa vigente:

1. **Evaluación preliminar del hecho**
Realizada por el equipo directivo o la Encargada de Convivencia Escolar, considerando los antecedentes disponibles, entrevistas iniciales y observaciones relevantes.
2. **Determinación de riesgo e intervención inmediata**
Se evaluará si la situación representa un riesgo para la integridad física, emocional o psicológica de alguno de los involucrados. En estos casos, se activarán medidas de resguardo urgentes, como:
 - Atención médica o psicológica inmediata si hay lesiones visibles, crisis emocional o indicios de daño psicológico.
 - Separación preventiva de los involucrados.

- Acompañamiento constante o reubicación temporal del estudiante afectado.

3. Registro y documentación

Toda medida de urgencia adoptada deberá ser **documentada de forma inmediata, completa y detallada** por el equipo responsable. El registro debe incluir:

- **Descripción del hecho detectado:** fecha, hora, lugar y personas involucradas.
- **Medidas aplicadas:** tipo de atención ejecutada (por ejemplo: médica, separación preventiva, acompañamiento, reubicación, etc.).
- **Fecha y hora de cada medida aplicada.**
- **Nombre, carga y firma de quien ejecutó la medida.**
- **Medio y evidencia de comunicación con familias o instituciones externas** (como correos electrónicos, actas de reunión o llamadas registradas).

Toda esta información debe mantenerse **resguardada bajo confidencialidad** y estará disponible para seguimiento interno y para cualquier solicitud de organismos competentes como la Superintendencia de Educación, Fiscalía o Tribunales de Familia.

7.4. Notificación a Tribunales de Familia

Cuando un funcionario del establecimiento advierta una situación que pueda constituir una **vulneración de derechos en contra de un estudiante**, deberá dar aviso formal a los **Tribunales de Familia**, conforme al deber establecido en la legislación vigente.

El procedimiento será el siguiente:

1. El funcionario informará de inmediato la situación a la Dirección o a la Encargada de Convivencia Escolar.
2. Se realizará una evaluación preliminar para confirmar si corresponde activar el deber de notificación.
3. Si se confirma la situación, la Dirección deberá enviar la notificación formal a los Tribunales de Familia a través de oficio, carta, correo electrónico u otro medio oficial.

4. Esta notificación debe realizarse tan pronto se tome conocimiento del hecho.

Registro y documentación:

Toda acción realizada en esta etapa deberá quedar documentada en la carpeta confidencial del caso. Este registro incluye:

1. Fecha y hora en que se tomó conocimiento de la situación.
2. Nombre y cargo de la persona que realiza la notificación.
3. Medio utilizado para enviar el aviso (correo, oficio, etc.).
4. Fecha y hora de envío.
5. Número de folio o constancia de recepción, si corresponde.
6. Breve resumen del contenido notificado, con resguardo de la confidencialidad.
7. Firma del responsable y validación por parte del equipo directivo.

Este registro será parte del expediente institucional del caso y se mantendrá resguardado bajo estricta confidencialidad.

7.5. Denuncia ante organismos con competencia penal

Cuando un funcionario del establecimiento tome conocimiento de hechos que puedan constituir una **vulneración de derechos** o un **posible delito que afecte a un estudiante**, deberá informar de inmediato a la Dirección o a la Encargada de convivencia escolar un **posible delito que afecte a un estudiante**, quienes activarán el procedimiento correspondiente. Cabe destacar que no se requiere contar con certeza del delito para activar este procedimiento. Basta con contar con antecedentes que permita presumir razonablemente que los hechos podrían constituir una infracción penal. Esta medida busca proteger los derechos del estudiante afectado de forma preventiva.

Procedimiento:

1. Evaluación preliminar:

La Dirección, en conjunto con el equipo técnico del establecimiento, analizará los antecedentes disponibles para determinar si existen elementos que permitan presumir la existencia de un delito o una grave afectación a los derechos del estudiante.

2. Activación de la denuncia:

Si se determina que corresponde, se realizará una **denuncia formal dentro del plazo de 24 horas contadas** desde el momento en que se tomó conocimiento del hecho, tal como lo establece la normativa vigente.

3. Organismos a los que se puede denunciar:

- Ministerio Público
- Carabineros de Chile
- Policía de Investigaciones (PDI)
- Tribunales con competencia penal

Ejemplos de **situaciones que podrían constituir delitos** y deben ser denunciadas son: agresiones físicas graves, amenazas con armas, abuso sexual, tocaciones indebidas, violencia intrafamiliar en contexto escolar, distribución de imágenes íntimas sin consentimiento, entre otros.

4. Forma de denuncia:

La denuncia podrá efectuarse mediante oficios, cartas, correos electrónicos u otros medios formales, asegurando que la comunicación sea oportuna y quede constancia del envío.

5. Registro y documentación:

Toda denuncia deberá quedar registrada en la carpeta confidencial del caso, incluyendo:

- Fecha y hora exacta en que se tomó conocimiento del hecho.
- Nombre, cargo y firma del funcionario responsable de efectuar la denuncia.
- Fecha y hora en que se envió la denuncia.
- Organismo receptor (Fiscalía, PDI, Carabineros, u otro).
- Medio utilizado (correo electrónico, oficio, entrega presencial, etc.).
- Número de folio, constancia de recepción o respaldo oficial si corresponde.
- Breve descripción del hecho denunciado, redactado con objetividad y sin emisión de juicios personales.
- Firma de validación del equipo directivo y/o de la Encargada de Convivencia Escolar.

Este procedimiento se aplicará tanto si los hechos afectan directamente a los estudiantes como si hubieran ocurrido dentro del establecimiento educativo,



resguardando en todo momento el interés superior del niño, niña o adolescente y la confidencialidad del caso.

7.6. Procedimiento formal de notificación y participación familiar.

a) Participación de madres, padres y apoderados.

La familia será invitada a participar activamente del plan de apoyo del estudiante. La participación de madres, padres y apoderados será prioritaria en todas las etapas del abordaje institucional, desde la identificación del hecho hasta su seguimiento. De igual forma la familia será invitada a participar activamente del plan de apoyo del estudiante.

b) Forma y canal de comunicación.

La comunicación deberá ser realizada por la Dirección o Encargada de Convivencia Escolar, en compañía del equipo técnico si se requiere. Esta comunicación se efectuará en un espacio reservado, con enfoque de contención emocional y respeto, explicando los hechos observados, las medidas adoptadas y los apoyos disponibles.

Se utilizarán canales institucionales formales como:

- Reunión presencial
- Plataforma Syscol
- Correo electrónico oficial del establecimiento.
- Agenda escolar (solo en casos leves y no sensibles)

Si no se logra el contacto en un primer intento, se reiterará por otros medios disponibles y se dejará constancia del esfuerzo realizado.

c) Registro de la comunicación

Toda comunicación será registrada en la carpeta confidencial del caso, indicando:

- Fecha
- Medio utilizado
- Persona responsable
- Contenido abordado
- Respuesta de la familia

7.7. Registro, documentación y gestión interinstitucional.

a) Registro formal de antecedentes.

- Utilización de fichas institucionales del sistema de gestión del establecimiento.
- Se garantizará la objetividad, cronología y confidencialidad del registro.

b) Diagnóstico y análisis del caso.

- **Responsable:** Encargada de Convivencia Escolar.
Acción: Realizar entrevistas en profundidad a las personas directamente involucradas (víctimas, presuntos agresores, testigos), asegurando un ambiente de respeto y contención emocional.
- Recopilar información complementaria mediante revisión de registros, antecedentes previos de convivencia, observaciones docentes y/u otros canales pertinentes.
- Analizar el contexto general del curso, grupo o comunidad en el que ocurrió el hecho, evaluando si existen factores de riesgo estructurales o relacionales.
- Determinar si la situación corresponde a un caso de acoso escolar, violencia puntual, conflicto u otra tipología, según las definiciones establecidas en el Reglamento de Convivencia.
- Redactar un informe de diagnóstico que incluya los antecedentes, la caracterización de la situación, la valoración de su gravedad y las primeras recomendaciones para la intervención. Este informe será presentado al equipo directivo para la toma de decisiones y activación de medidas correspondientes.

c) Contacto con instituciones externas.

Según la naturaleza del hecho, se notificará a las siguientes entidades:

- Carabineros de Chile
- Policía de Investigaciones (PDI)
- Fiscalía Local
- Tribunales de Familia
- Oficina de Protección de Derechos (OPD)
- Superintendencia de Educación
- O, en su caso, SENAME (cuando se aplica)

d) Documentación y seguimiento del caso.

- Todas las acciones y denuncias deberán registrarse en la carpeta del caso, indicando: institución contactada, fecha, persona responsable y número de ingreso (si corresponde).
- Se hará seguimiento al estado de la denuncia ya las acciones coordinadas con la red externa.

8. Diseño e implementación del plan de intervención.

Ante situaciones de maltrato, violencia o acoso, se elaborará un **plan de intervención específico** orientado a proteger a los estudiantes involucrados y restablecer la sana convivencia escolar. Este plan está orientado en proteger a los estudiantes involucrados y restablecer la sana convivencia escolar. Este plan incluye **medidas pedagógicas, psicosociales, formativas y restaurativas**, según corresponda.

8.1. Medidas generales a implementar.

- **Responsable:** Encargada de Convivencia Escolar, en coordinación con el equipo de gestión y profesionales de apoyo.
- Ajustes temporales en la carga académica del o los estudiantes afectados, si su bienestar emocional o psicológico así lo requiere.
- Apoyo psicoeducativo individual o grupal, coordinado por profesionales del establecimiento (psicólogo/a, educador/a diferencial, orientador/a).
- Talleres o intervenciones grupales dirigidas al curso o grupo implicado, que promueven la contención emocional, la reflexión colectiva y la reparación del clima escolar.
- Derivación a redes externas de apoyo (como CESFAM, OPD, PRM, PPF u otros dispositivos especializados), de acuerdo con la evaluación profesional y las necesidades particulares del caso.

8.2. Acciones diferenciadas según actor involucrado

a) Para la víctima:

- Medidas de protección.
- Seguimiento personalizado.
- Contención emocional.
- Atención psicológica o derivación externa (si corresponde).

b) Para el agresor:

- Medidas formativas, restaurativas y/o disciplinarias.
- Énfasis en la reflexión, el cambio conductual y la reparación del daño.

c) Para los observadores o grupo curso:

- Instancias de sensibilización.
- Contención grupal o mediación para restablecer la confianza.
- Actividades orientadas a fortalecer la cultura del buen trato.

8.3. Medidas formativas, pedagógicas y psicosociales para estudiantes involucrados

Los estudiantes que estén involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo —ya sea como autores de una acción inapropiada o como participantes indirectos— deberán ser abordados **medidas mediante formativas, pedagógicas y/o de apoyo psicosocial**, adoptadas considerando su edad, grado de madurez, desarrollo emocional y características personales.

Estas medidas podrán incluir:

- **Entrevistas individuales** para promover la toma de conciencia, el reconocimiento del daño causado y la empatía hacia los afectados.
- **Actividades de reflexión guiadas** con el profesor jefe, psicólogo/a u otro adulto significativo del establecimiento.
- **Participación en instancias formativas grupales**, como talleres sobre habilidades socioemocionales, buen trato o resolución de conflictos.
- **Mediación o diálogo restaurativo** con acompañamiento profesional (cuando corresponde y existe disposición).
- **Acompañamiento psicológico o socioemocional** si se identifican factores personales o contextuales que requieren apoyo adicional.
- En caso de correspondencia, **aplicación de medidas disciplinarias** proporcionales, de acuerdo con el Reglamento Interno y asegurando el debido proceso.

En todos los casos, la institución deberá resguardar el **interés superior del niño o niña** y aplicar las medidas bajo el **principio de proporcionalidad**, evitando toda forma de estigmatización o exposición innecesaria.

8.4. Medidas de resguardo para estudiantes afectados

Conforme a la normativa vigente, se deben implementar **medidas de resguardo inmediatas y diferenciadas** para los estudiantes afectados por situaciones de maltrato, acoso escolar o vulneración de derechos.

a) Apoyos pedagógicos:

- Ajustes temporales en la carga académica.
- Flexibilización en evaluaciones o actividades escolares.
- Acompañamiento por parte del equipo docente o profesionales de apoyo.

b) Apoyos psicosociales:

- Contención emocional inmediata y plan de intervención individual.
- Espacios seguros para la expresión emocional.

- Participación activa de la familia como agente de apoyo y protección.

c) Derivación a instituciones competentes:

- Oficina de Protección de Derechos (OPD) de la comuna respectiva.
- CESFAM u otros centros de salud para atención médica o psicológica.
- PRM, PPF, DAM u otros dispositivos especializados, según evaluación profesional.

Estas acciones deberán ser registradas en la carpeta del caso y su cumplimiento será monitoreado por el equipo de convivencia escolar, priorizando siempre el bienestar integral del estudiante.

8.5. Otras consideraciones

- Las medidas adoptadas deberán estar alineadas con el Reglamento Interno del establecimiento.
- Las familias involucradas serán notificadas formalmente por los canales institucionales oficiales (agenda escolar, plataforma Syscol, correo institucional).
- Se establecerán claramente los responsables, plazos y mecanismos de verificación del cumplimiento del plan.
- Todo el proceso será documentado detalladamente en el registro oficial del caso.

9. Seguimiento y evaluación final

9.1. Responsable del seguimiento

- Encargada de Convivencia Escolar y equipo de gestión del establecimiento.

9.2. Plan de seguimiento

- Se establecerá un **plan de seguimiento con fechas definidas**, destinado a evaluar el cumplimiento de las medidas implementadas y verificar el bienestar de todos los actores involucrados.

9.3. Reuniones de monitoreo

- Se realizarán **reuniones periódicas** con los equipos responsables, incluyendo profesorado, especialistas, familias y estudiantes (cuando sea pertinente).
- En estas reuniones se evaluarán los **avances, dificultades y ajustes necesarios** en el plan de intervención.

9.4. Observación del grupo curso y de los estudiantes involucrados

- Se asegurará el **monitoreo de los cambios** en la dinámica del grupo curso.
- Se observará el comportamiento y estado emocional de la víctima, de los agresores y de los testigos, según corresponda.

9.5. Informe de cierre del caso

- Se elaborará un **informe concluyente**, que será comunicado a los implicados del caso, el cual documentará:
 - El cumplimiento de las medidas adoptadas.
 - Los logros alcanzados.
 - Las derivaciones realizadas.
 - Las recomendaciones preventivas para evitar nuevas situaciones similares.

9.6. Registro oficial de cierre

- Se registrará oficialmente el **cierre del caso** en los sistemas de gestión interna del establecimiento.
- Se asegurará la **trazabilidad completa del proceso**, resguardando la confidencialidad del expediente.

10. Protocolos específicos según tipo de agresión o conflicto

10.1 Agresión entre estudiantes

- Aplique el protocolo completo descrito en las etapas anteriores, desde la detección hasta el seguimiento.
- Garantizar inmediatas de protección para la víctima, tales como acompañamiento emocional, resguardo físico y medidas de atención especializada si es necesario.
- Evaluar el contexto de la agresión, incluyendo posibles antecedentes de conflictos previos, dinámicas del grupo curso y factores de vulnerabilidad.

- Con el agresor, realice una intervención pedagógica que contemple medidas formativas, reflexivas y disciplinarias, promoviendo la responsabilidad y la reparación del daño.
- Incluir acciones con los testigos o grupo curso, tales como conversaciones restaurativas, actividades de sensibilización, talleres sobre resolución de conflictos y fomento del respeto.
- Informar a los apoderados de ambos involucrados, garantizando un enfoque de respeto y colaboración.
- Supervisar el cumplimiento del plan de intervención y monitorear la evolución de la convivencia escolar en el grupo afectado.

10.2 Agresión de funcionario/a estudiante

1. Informar inmediatamente a Dirección por parte de quien detecte la situación. La información debe ser precisa, objetiva y confidencial.
2. Separar al funcionario/a de la interacción con el/la estudiante de manera preventiva, protegiendo así la integridad del niño, niña o adolescente.
3. Constatar lesiones en un centro de salud si corresponde, asegurando el acompañamiento de un adulto responsable del establecimiento.
4. Activar la denuncia formal ante las instituciones correspondientes como Carabineros, Fiscalía, PDI o Superintendencia de Educación, según la naturaleza del hecho.
5. Reubicar preventivamente al funcionario/a involucrado/a en funciones sin contacto con estudiantes mientras se desarrolla la investigación interna y/o externa.
6. Notificar a la familia del estudiante de forma oportuna, entregando contención emocional y explicando los pasos que se tomarán.
7. Iniciar una investigación interna con apoyo del equipo directivo y aplicar las medidas administrativas o legales que correspondan según el Reglamento Interno y la normativa vigente.
8. Registrar todo el proceso en la carpeta del caso, asegurando la trazabilidad y transparencia de las acciones tomadas.

10.3 Agresión de estudiante a funcionario/a

1. Proteger de forma inmediata la integridad física y emocional del funcionario/a afectado/a. De ser necesario, retirarlo/a del lugar y brindarle contención emocional.
2. Comunicar el hecho al equipo directivo ya la Encargada de Convivencia Escolar de forma inmediata y confidencial.
3. Evaluar la situación mediante entrevistas a testigos, revisión de antecedentes previos de convivencia y análisis del contexto en que ocurrió la agresión.
4. Realizar entrevista al estudiante involucrado/a, en presencia de un adulto responsable, garantizando el debido proceso y sin exponerlo/a situaciones que vulneren sus derechos.
5. Citar a padres, madres o apoderados del estudiante para informar sobre lo sucedido, solicitar su colaboración en el proceso y coordinar las acciones necesarias.
6. Aplicar pedagógicas orientadas a la reflexión, la empatía y la reparación, así como medidas disciplinarias proporcionales según el Reglamento Interno.
7. Derivar al estudiante a apoyo psicoeducativo interno o externo si se identifica la necesidad de contención emocional o acompañamiento especializado.
8. Registrar cada una de las acciones realizadas y dar seguimiento al caso para garantizar el restablecimiento de la sana convivencia.

10.4 Conflictos o agresiones entre adultos (apoderados/as y/o funcionarios/as)

- Aplique inmediatas para resguardar la seguridad de todas las personas presentes, separando preventivamente a las partes involucradas.
- Informar a la Dirección del establecimiento y activar la intervención del equipo de gestión si la situación lo requiere.
- Evaluar si el conflicto puede ser abordado mediante mecanismos internos como mediación, conversación formal o acciones reparatorias, siempre con el acompañamiento del equipo de convivencia.
- En caso de agresión física, amenazas graves o riesgo evidente para la integridad de alguno de los involucrados, derivar de inmediato a Carabineros, PDI u otra institución pertinente.

- Registrar con detalle la situación, incluyendo testimonios, medidas adoptadas y respuestas de las personas involucradas.
- Realizar seguimiento para prevenir la repetición del conflicto y resguardar el clima laboral y escolar.
- Promover acciones formativas o preventivas con los involucrados, cuentos como sesiones de orientación, mediación guiada o compromisos de sana convivencia.

11. Guía rápida para el personal del establecimiento

- Si presencias una situación de violencia, actúa de inmediato y da aviso al profesor jefe o encargado de convivencia. Detén la situación con calma y resguarda a las personas involucradas.
- Nunca ignorar un testimonio de maltrato, aunque parezca menor. Escuchar activamente, sin emitir juicios, y transmitir confianza a quien entrega la información.
- Registrar la información de manera objetiva, clara y oportuna. Evitar incluir interpretaciones personales o valoraciones subjetivas.
- Canalizar el caso según el protocolo, informando por los canales formales establecidos, sin generar rumores ni exponer el caso públicamente.
- No exponer a la víctima públicamente ni trivialices la relación. Evitar comentarios frente a terceros o la exposición innecesaria de los detalles del hecho.
- Mantener la confidencialidad en todo momento. Compartir la información solo con los responsables del caso, garantizando la protección de los derechos de todos los involucrados.
- Siempre consultar con la Encargada de Convivencia Escolar en caso de duda y participar activamente en la construcción de un ambiente escolar seguro, inclusivo y respetuoso.

12. Documentación y registro

- Todos los pasos y acciones ejecutadas en el marco de este protocolo deben quedar **documentados de forma clara, objetiva y cronológica** en las carpetas del caso, físicas o digitales, conforme al sistema de gestión del establecimiento.

- Se debe utilizar la pausa de indicadores de urgencia para evaluar la gravedad del hecho, establecer los plazos de actuación y orientar las decisiones inmediatas.
- Los registros deben incluir: observaciones iniciales, entrevistas, medidas adoptadas, comunicaciones con apoderados, derivaciones, planes de intervención, seguimientos y el informe de cierre del caso.
- Toda la documentación debe mantenerse **bajo resguardo**, con acceso restringido únicamente a los profesionales directamente involucrados en la gestión del caso.
- El establecimiento deberá asegurar el respaldo y la **trazabilidad de los antecedentes** durante el año escolar y por el tiempo establecido por la normativa vigente.

Este protocolo deberá ser **revisado anualmente** por el Comité de Convivencia Escolar y **difundido formalmente** a toda la comunidad educativa durante el primer trimestre del año escolar, asegurando su conocimiento y correcta aplicación. Como evidencia quedará la lista de asistencia, correos enviados o acta de reunión.



Colegio Jacarandá, 03 de abril 2025.