



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN  
DE HOSTIGAMIENTO Y/O MALTRATO ESCOLAR O  
BULLYING Y CIBERBULLYING**

2023

# I. INTRODUCCIÓN

El maltrato o violencia escolar es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. Cuando se trata de niños/ as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

En concordancia al Proyecto Educativo y a los lineamientos señalados en el anexo 6 de la Resolución N° 482, de la Superintendencia de Educación, se debe tener presente que en los casos de bullying o violencia escolar, los protagonistas son niños, niñas y jóvenes que se encuentran en proceso de formación, por lo tanto, las estrategias a considerar con el agresor como con la víctima necesita nuestra orientación y apoyo. Vemos los conflictos como una oportunidad de aprendizaje, de ahí la importancia de educar a nuestros alumnos en habilidades sociales y emocionales como la comunicación, la empatía, el asertividad y la colaboración.

Este protocolo no contempla, instancias de peleas o desacuerdos entre pares que no tengan la intención de dañar a otros. Por ejemplo, los juegos violentos se abordarán mediante acciones formativas y pedagógicas, pero no corresponde aplicar este protocolo de actuación, sino aplicar lo estipulado en las normas de convivencia y medidas pedagógicas contenidas en el reglamento interno de convivencia escolar del Liceo.

El presente Protocolo de Actuación frente a situaciones de violencia escolar contempla las situaciones de maltrato escolar, acoso escolar, bullying o ciberbullying, y cualquier tipo de violencia entre estudiantes, según lo indicado del Manual de Convivencia Escolar, que es parte del Reglamento interno.

## II. DEFINICIONES GENERALES.

- 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 aquellas entre individuos, sino también las 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) **Maltrato o Violencia Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo, para este instrumento 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 u otro/a integrante de la comunidad educativa
- c) **Violencia o Maltrato psicológica:** Se relaciona con insultos, amenazas, descalificaciones, burlas, rumores malintencionados, aislamiento, discriminación en base a la orientación sexual, creencia religiosa, origen étnico, etc. dirigidas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en distintos espacios del colegio), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso bullying.
- d) **Violencia o Maltrato físico:** toda agresión física o peleas que incluyen contacto físico que provoca daño o malestar: patadas, empujones, manotazos, mordidas, arañazos, etc., que pueden ser realizados con el cuerpo o con algún objeto. Desde una agresión puntual, hasta las reiteradas. En caso de que se utilicen algún armas de cualquier tipo, constituye un agravante significativo.
- e) **Acoso Escolar o Bullying:** Definida como “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 condición” (Artículo 16 B Ley 20.536).

El Acoso Escolar o Bullying se presenta de diversas maneras, desde los más visibles como golpes, insultos o descalificaciones, hasta los más cubiertos, como aislamiento, discriminación permanente o rumores. Las características centrales del hostigamiento o bullying que permiten diferenciarlo de otras expresiones de violencia son:

- Se produce entre pares
- Existe un abuso de poder

- La agresión u hostigamiento es intencionado.
- Es reiterado y permanente en el tiempo.

f) **Ciberacoso o Cyberbullying:** Definida como acoso escolar por medios tecnológicos. Consiste en el envío o publicación de textos o imágenes dañinas o crueles sobre una persona, a través de Internet, redes sociales u otro medio de comunicación digital. Hay distintos tipos o formas en que se ejerce, como mensajes directos, exclusión en redes sociales o a través de cuentas falsas (Minsal, Guía para la prevención del ciberacoso en adolescentes). Se considera ciberacoso o cyberbullying también la grabación de actos violentos que luego se suben a internet o fotos, grabaciones personales o íntimas que se difundan a través de cualquier otro medio tecnológico (**happy slapping**<sup>1</sup>).

### III. RESPECTO A LOS HECHOS DE MALTRATO ESCOLAR, ACOSO ESCOLAR O CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA.

Todo reclamo por conductas de maltrato escolar, acoso escolar o cualquier tipo de violencia, deberá ser comunicado a partir de los siguientes pasos:

1. Cualquier estudiante o miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento o sea víctima de una situación de violencia o maltrato, puede presentar su queja de manera verbal a cualquier autoridad docente del colegio, quien debe de inmediato informar al Encargado (a) de Convivencia Escolar.
2. Si la queja o denuncia la realiza un adulto debe presentarla formalmente, ante cualquier autoridad docente del colegio, quien debe de inmediato informar al Encargado (a) de Convivencia Escolar.
3. Cualquier docente o asistente de la educación que presencie o se entere de una situación de violencia escolar o maltrato debe informar por escrito y de inmediato al Encargado (a) de Convivencia Escolar.
4. El responsable de llevar a cabo este protocolo es el/la Coordinador de convivencia o Encargado/a de Convivencia Escolar de cada sección, subrogándolo en ausencia a quien designe el director de Convivencia y Disciplina.

---

<sup>1</sup> Happy slapping consiste en la grabación de una agresión física, verbal o sexual y su difusión online mediante las tecnologías digitales (páginas, blogs, chats, redes sociales, etc.). Lo más común es que esta violencia se difunda por alguna red social y, en ocasiones, puede hacerse viral.

## IV. ACTUACIÓN UNA VEZ RECIBIDOS LOS HECHOS

Una vez que el/la encargado/a o coordinador/a de convivencia escolar reciba la información respecto a una situación de maltrato o violencia escolar, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Realizar una investigación preliminar que permita discernir si los antecedentes recopilados son meritorios para continuar con los pasos siguientes del presente Protocolo de Actuación, o si la acusación debe ser desestimada por falta de antecedentes o porque el hecho corresponde a otra situación distinta a maltrato escolar, acoso escolar o violencia, en cuyo caso deberá ser abordada según lo indicado por el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.
2. Si determina que la denuncia debe ser desestimada de acuerdo a las características mencionadas en el punto anterior, se dejará constancia por escrito en acta y se informará dejando registro a todas las personas interesadas e involucradas en la situación (estudiantes, apoderados, director convivencia y disciplina, profesor jefe, director, inspectoría, UTP, etc.)

## V. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

El protocolo se activará inmediatamente al detectar o sospechar una situación de maltrato, acoso o violencia escolar, por cualquier integrante de la comunidad educativa, ya sea mediante una denuncia o toma de conocimiento de los hechos o a partir de la información recibida por testigos.

Este protocolo distingue según si el maltrato o violencia escolar se produce:

- Entre estudiantes.
- De adulto a estudiante.
- De estudiante a adulto.
- Entre adultos

## VI. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

1. Se trabajarán temáticas que abordan transversalmente temas vinculados al ámbito del buen trato, bienestar, reconocimiento y manejo de las emociones, autorregulación, desarrollo de la empatía y prevención de la violencia, serán trabajadas mediante el programa de Orientación:
  - a) Donde se podrán disponer de plataformas externas (por ejemplo, webclass y SENDA previene) para la confección, aplicación y monitoreo de actividades para la sana convivencia ejecutadas por el (la) profesor(a) de orientación o profesor jefe en la hora de orientación, consejo de curso y/o formación.
  - b) Profesor/a jefe y/o orientación, dispondrá material curricular y sus respectivas adecuaciones para confeccionar, aplicar y monitorear las actividades del currículum de Orientación y sus respectivos ejes de estudio.

- c) El/la encargado/a o coordinador/a de convivencia, podrá solicitar la colaboración de otros estamentos del establecimiento como DASE, Inspectoría, PIE, CEAL, etc. en el desarrollo de charlas e intervenciones de carácter preventivo.

2. Especial importancia cobrarán la utilización de espacios de mediación y resolución pacífica de conflictos como medios para reconocimiento del buen trato.

Para llevar a cabo cualquier estrategia de resolución pacífica de un conflicto, se requiere la voluntad de ambas partes e igualdad de condiciones para garantizar que sean considerados los intereses y derechos de todos los involucrados. En este sentido, se debe tener presente la existencia de una relación asimétrica entre los miembros de la Comunidad Educativa conformada por adultos y los niños/as y jóvenes. En este contexto, la mayor responsabilidad siempre recae en el adulto en el momento de afrontar y resolver un conflicto.

Para esta gestión, el/la encargado/a o coordinador/a de convivencia escolar operará directamente como mediadora de estudiantes en conflicto o designará y delegará a docentes y/o funcionarios que estén calificados para resolver pacíficamente un conflicto.

3. También se generarán:

- Instancias formativas para profesores y asistentes de la educación orientadas a la entrega de herramientas en la línea de la prevención la violencia escolar, desarrollo de la empatía y el vínculo con los/las estudiantes.
- Talleres, espacios formativos y de sensibilización para padres, madres y apoderados siendo aplicadas en reuniones de apoderados o a través del Centro de Padres.
- Se hará resguardo de la buena convivencia en cada recreo a través de turnos de funcionarios/as para estar en los patios.
- El conducto de comunicación oficial entre docentes, administrativos y asistentes de la educación con estudiantes y apoderados es y debe ser siempre por escrito. No obstante, y como alternativa en caso de ser necesario se puede establecer canales comunicacionales más expeditos como el correo electrónico, e incluso en caso de urgencia el llamado telefónico, dejando registro escrito del mismo.

## VII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

1. Si un miembro de la comunidad educativa conoce de situaciones de violencia o acoso escolar que afecten a docentes, asistentes de la educación, estudiantes y/o apoderados del establecimiento, deberá informar inmediatamente al Coordinador de disciplina (Inspector General) del colegio, en forma escrita, de toda situación ajena a una sana convivencia escolar,

quien en un plazo no mayor de 24 horas debe poner en conocimiento de lo ocurrido a la Dirección de cada sección y al Encargado de Convivencia Escolar, quien liderará la indagatoria.

2. Al momento de recibir la denuncia se debe tener en consideración lo siguiente:

- a) Escuchar con atención el relato, no hacer conjeturas y no emitir juicios de valor. Asegurar a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
- b) Dejar en claro a quien realiza el relato, que la situación de maltrato (físico o psicológico) u hostigamiento es considerada una falta grave a la sana convivencia escolar en nuestro colegio, por lo que se realizará una indagatoria para esclarecer lo sucedido.
- c) En todo proceso en el que esté implicado un estudiante, se deberá informar a los padres y/o apoderados, a través de contacto telefónico o correo electrónico, dejando constancia de ésta en bitácora de inspectoría, hoja de vida y en el libro de actas de Convivencia Escolar.

3. En caso de que hechos informados al Encargado/a o Coordinador/a de convivencia, sean acogidos como una situación de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia, entonces deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Informar a Dirección del colegio frente a la activación del Protocolo para cada una de las situaciones.
- b) El/la encargado/a o coordinador de convivencia escolar notificará dentro de un plazo de 48 horas, tanto a los involucrados como a sus apoderados, el inicio del presente protocolo. También puede delegar la notificación del protocolo al profesor/a jefe de los involucrados.
- c) Si se tratara de maltrato calificado como falta gravísima, que puedan traer consigo la aplicación de las medidas de cancelación de matrícula, el inicio de este protocolo será notificado por la Dirección, dentro de un plazo de 24 horas.
- d) Desarrollar la investigación de los reclamos entrevistando a las partes, solicitando información a terceros o disponiendo cualquier otra medida que estime necesaria para su esclarecimiento. Las acciones dentro de la investigación podrá delegarlas en las o los profesionales del área psicosocial, así como en las y los profesores jefes.
- e) Podrá citar a las partes y, si lo considera pertinente, a los padres o apoderados del estudiante o los estudiantes involucrados, a una reunión que tendrá como principal finalidad buscar un acuerdo entre ellas. Para esta entrevista se podrá o no contar con la presencia de los estudiantes y se podrá citar al psicólogo(a) del colegio o a otro profesional en la materia, quien podrá aconsejar o pronunciarse al respecto.

- f) En caso de existir acuerdo entre las partes se podrá exigir el cumplimiento de estos por un período de tiempo convenido. Si se cumplen íntegramente las condiciones impuestas se dará por cerrado el reclamo, dejándose constancia en el libro de actas. Este acuerdo no elimina la aplicación de sanciones en caso de que así correspondiese, según lo indicado en el Reglamento Interno de Convivencias Escolar.
- g) Instruir la intervención del profesional del área psicosocial respectiva, de manera que este realice las acciones de contención, apoyo y seguimiento que se estimen necesarias.

## VIII. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO ENTRE ESTUDIANTES

Toda situación de violencia escolar entre estudiantes, como el maltrato y/o acoso escolar, es considerada una falta grave, o incluso gravísima en el Reglamento Interno, por lo tanto, se procederá de la siguiente manera:

1. Cualquier miembro de la comunidad educativa al tomar conocimiento o visualizar a algún estudiante víctima de maltrato escolar u hostigamiento deberá informar inmediatamente al Encargado/a o Coordinador/a de Convivencia Escolar quién deberá adoptar las medidas para garantizar la seguridad de los alumnos involucrados.

Responsable	Miembros de la comunidad educativa
Plazo	Primer día

2. Recibida la denuncia de maltrato entre pares, el Encargado/a o Coordinador/a abrirá una indagatoria, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia de la sección
Plazo	Inmediato.

3. Se adoptarán medidas para proteger a la o las presuntas víctimas de maltrato entre pares, como por ejemplo separarlo de su presunto agresor(es), con previa información del padre, madre y/o apoderado.

Responsable	Coordinador de Convivencia, Coordinador disciplina, dupla psicosocial.
Plazo	Durante todo el proceso de indagatoria.

4. Conversación inicial con estudiantes involucrados para contener emocionalmente.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia, psicóloga y/o profesor jefe.
Plazo	El primer día.

5. En los casos en que exista evidencia física de que el estudiante fue víctima de maltrato entre pares, se debe acompañar al afectado a la sala de primeros auxilios. En caso de necesidad se activará procedimiento de accidente escolar para la derivación del estudiante al centro asistencial más cercano.

Responsable	Coordinador disciplina y TENS
Plazo	Inmediato

6. En casos que impliquen un riesgo para la vida y/o integridad física o psicológica de gravedad de alguna de las dos partes, el Coordinador/a de Convivencia Escolar informará inmediatamente a la Rectoría o Dirección de la sección, quien evaluará si la situación requiere de una atención y actuar urgente, como el traslado a un centro asistencial, la citación a los apoderados para el retiro del estudiante de la jornada escolar, llamado a Carabineros u otra autoridad etc.

Responsable	Coordinador/a de convivencia de la sección
Plazo	Inmediato.

7. En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito, se realizará denuncia a Carabineros o PDI, según lo establecido en el art. 175 del Código de Procedimiento Penal. El artículo determina que los directores, inspectores (de existir el rol) y profesores están obligados a denunciar los delitos que afecten a los estudiantes tanto dentro como fuera del colegio. **En este caso serán denunciados cuando el estudiante agresor tenga 14 años o más,** de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

Del mismo modo, si la situación califique como una vulneración de derechos, y de acuerdo con el protocolo respectivo para tales situaciones, el director podrá comunicar dicha situación a través de oficio, carta o por medios electrónicos a fin de poner en antecedente al tribunal de Familia sobre la situación y las peticiones que se realicen para resguardar el derecho del alumno. Entre éstas se encuentra la posibilidad de solicitar una medida de protección a favor del estudiante, víctima y/o victimario, tales como evaluación y/o terapia psicológica, talleres de control de impulsos, u otras.

Responsable	Rector o director de cada sección, en caso de verse imposibilitado o ausente para realizar esta gestión, la denuncia podrá ser realizada por el director de convivencia y disciplina o por el funcionario designado por la rectoría del colegio.
Plazo	24 horas para presentar la denuncia, desde que se toma conocimiento del hecho.

8. Si se tratara de maltrato calificado como falta grave o gravísima, que puedan traer consigo la aplicación de las medidas de suspensión y/o cancelación de matrícula. La notificación quedará registrada en un acta firmada por el apoderado y el estudiante. En caso de que el apoderado o estudiante se negase a firmar la notificación, se dejará constancia de la misma y se le enviará copia del acta mediante al correo electrónico informado al liceo en ficha de matrícula o correo institucional del estudiante; en último caso, por carta certificada a su domicilio.

Responsable	Coordinador disciplina
Plazo	24 horas

9. En caso de tratarse de investigación por falta gravísima, que pueda traer consigo la aplicación de las medidas de cancelación de matrícula, deberá acatarse los plazos establecidos en el Protocolo de Aula Segura (Ley 21.128). Esto es, si se ha decretado suspensión cautelar durante el desarrollo del procedimiento.

Responsable	Rectoría
Plazo	10 días hábiles.

10. Notificación de inicio de protocolo a estudiantes involucrados y sus apoderados.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia de la sección.
Plazo	48 horas

11. Si la situación ocurre entre pares, se procederá a favorecer un diálogo personal y/o grupal reflexivo, a cargo de el/la Encargado/a o Coordinador/a de convivencia, con la finalidad de evaluar si es posible solucionar el conflicto a través de la mediación. Si este hecho ocurre en

presencia de un profesor, éste será considerado en el diálogo con los alumnos. Se levantará acta de los acuerdos y se efectuará el seguimiento respectivo.

La mediación es una instancia de resolución pacífica de conflicto al cual se invita a participar de manera **voluntaria y respetuosa**, considerando a un profesional especializado en el área como puente dialogante.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia de la sección
Plazo	Durante la indagatoria

12. Realizar el proceso de indagación de los hechos denunciados: durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones:

- a. Entrevista con el estudiante agredido, entrevista con el estudiante agresor y estudiantes testigos.
- b. Recepción de pruebas, cámaras del colegio, material fotográfico, material audiovisual, testimonio de profesores, estudiantes, funcionarios, apoderados.
- c. Entrevista con los apoderados de los alumnos involucrados. Finaliza la etapa de indagación con la resolución.
- d. Durante indagación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia de la sección y Comité de Convivencia Escolar.
Plazo	10 días hábiles para indagación y resolución, pudiendo prorrogarse por otros 5 días hábiles si fuere necesario.

13. Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas y a sus apoderados en entrevista presencial con medidas definidas según RIE. En dicha entrevista con los padres de los estudiantes, donde se informará la existencia o no del maltrato, sus responsables y las medidas formativas, reparatorias y disciplinarias que corresponda, de acuerdo al tipo de falta, debiendo expresarse las razones y las evidencias en las que sustentaron su conclusión.

Responsable	Responsable Comité de Convivencia Escolar
Plazo	3 días hábiles siguiente al cierre de la etapa de indagación.

14. Posibilidad de reconsideración de los apoderados ante las medidas adoptadas por el Colegio.

Responsable	El apoderado quien debe enviar carta al Rector.
Plazo	Dentro de los 5 días hábiles a la notificación de la resolución.

\*\*Tratándose de las medidas disciplinarias de cancelación de matrícula o expulsión, se estará a los plazos establecidos en el Protocolo de Aula Segura.

15. Entrevista con los padres de estudiantes involucrados para evaluar la efectividad de las medidas implementadas, informe final.

Responsable	Rector, Coordinador o Director de Convivencia
Plazo	Cierre el caso: 30 a 60 días, sin perjuicio de que el seguimiento pueda continuar.

16. Medidas de contención, apoyo y resguardo.

- Durante toda la aplicación del protocolo, el/la encargado/a o coordinador/a de convivencia escolar deberá evaluar la adopción de medidas para resguardar la integridad física y/o psicológica de los estudiante afectados.
- Considerar la activación de medidas de apoyo psicosocial tales como apoyo del profesor/a atención psicológica, visita domiciliaria trabajadora social, derivación atención externa, OPD, atención espiritual estudiante y familia, mediación entre los involucrados; trabajo comunitario, etc.

- En aquellos casos donde la situación denunciada implique alteración del proceso educativo regular de uno o más estudiantes (sean estas víctimas o no), se evaluará con el equipo directivo y profesor jefe medidas académicas especiales, orientadas a promover la continuidad del proceso educativo.
- Durante el proceso se debe revisar y evaluar la existencia de situaciones propias del contexto educativo y/o administrativo, que pudiesen generar o agudizar el conflicto para implementar posibles modificaciones (Ej.: control de espacios físicos, salidas, otros).
- De estimarse necesario una intervención externa (evaluación psicológica y/o psicoterapia) tanto para la víctima como para el resto de los estudiantes involucrados, se orientará a los padres para ello, siendo el equipo socioeducativo los encargados de realizar las derivaciones correspondientes. También se evaluará la necesidad de la derivación del alumno/a, a las redes comunales. En caso de que el apoderado se niegue a buscar el apoyo profesional que se requiera, el colegio evaluará la posibilidad de realizar una denuncia a Tribunales de Familia por posible negligencia parental y una consecuente vulneración de derechos.
- Ante casos especialmente graves, el Colegio podrá aplicar las medidas excepcionales de reducción de jornada escolar, separación temporal de las actividades pedagógicas durante la jornada educativa o asistencia a solo rendir evaluaciones, si se concluye que existe un peligro real e inminente para la integridad física o psicológica de la víctima del maltrato o acoso escolar. Lo anterior debe previamente encontrarse justificado y acreditado en el respectivo procedimiento, lo que se notificará por el/la encargado/a de convivencia escolar al alumno y a sus padres o apoderado señalando por escrito las razones por las cuales son adecuadas para el caso e informando las medidas de apoyo pedagógico y/o psicosocial que se adoptarán. Del mismo modo, tratándose de faltas gravísimas que puedan traer como consecuencia la cancelación de matrícula, la Rectoría del establecimiento está facultada para decretar la medida de suspensión del presunto agresor, como medida cautelar y mientras dure el procedimiento.
- Dentro de las medidas de apoyo pedagógico se considerarán evaluaciones asincrónicas, trabajos sincrónicos, portafolio, adecuaciones curriculares en psicopedagogía o PIE, apoyo a estudiantes con NEE, u otras medidas que se consideren pertinentes.

17. Los docentes y/o asistentes de la educación podrán ser informados por la Dirección en conjunto con encargado/a de convivencia, para solicitar apoyo en el caso en investigación y/o solicitar supervisión de la víctima, en caso de ser necesario. Se informará a través de reuniones de equipo, entrevistas y por mail.

18. El el/la encargado/a o coordinador/a de convivencia escolar realizará seguimientos en espacios de aula, los patios y a apoderados de los involucrados del caso. En los casos de extrema gravedad,

el seguimiento será quincenal y se extenderá por al menos el primer mes posterior al acontecimiento, pudiendo extenderse por el tiempo estime necesario. Como parte del seguimiento de este tipo de situaciones, se observarán las conductas del curso por parte del profesor jefe, cuerpo docente y convivencia escolar.

## IX. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO DE UN ADULTO HACIA UN ESTUDIANTE

Estas conductas vulneran los derechos y principios consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, la Constitución Política de Chile y la Ley General de Educación. Además, la Ley de Violencia Escolar considera especialmente graves los hechos de violencia ya sea física o psicológica, que cometan adultos a alumnosmiembros de la comunidad educativa.

Cualquier persona de la comunidad educativa (padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación) que tenga conocimiento de un acto de violencia (física o psicológica, agresión u hostigamiento) contra un estudiante puede denunciar o informar a las autoridades del establecimiento.

Si existe agresión permanente por parte de un adulto a un estudiante, se trata de un abuso de poder (agresión y/o maltrato infantil) y debe ser sancionado. Cualquier tipo de agresión, sea verbal o física constituyen maltrato infantil; pero no toda acción constituye delito.

Al momento de tomar conocimiento de una agresión física y/o psicológica de un adulto a un estudiante se procederá de la siguiente manera:

1. Se deberá informar de los hechos, de manera inmediata, a Convivencia escolar. Si el hecho es observado directamente por un adulto (docente,asistente de la educación o Inspectores), se debe detener el proceso de violencia e identificar a los implicados

Responsable	Toda la comunidad
Plazo	Inmediato.

2. Recibida la denuncia por violencia, el Encargado de Convivencia Escolar abrirá un expediente de indagatoria, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia.

Responsable	Encargado o coordinador de convivencia de la sección
Plazo	Inmediato.

3. Encargado o coordinador de convivencia informará a los padres o apoderados inmediatamente por teléfono o correo electrónico, según la gravedad de lo sucedido. También se puede delegar la notificación del protocolo al profesor jefe de los involucrados.

Responsable	Encargado o coordinador de convivencia – Profesor jefe
Plazo	Inmediato.

4. Del mismo modo, se notificará al adulto presunto agresor.

Responsable	Encargado o coordinador de convivencia.
Plazo	Inmediato.

5. Se adoptarán medidas inmediatas para proteger a la o las presuntas víctimas de violencia, como separarlo de su presunto agresor ya sea estudiante, apoderado o funcionario del colegio o cualquier adulto de la comunidad escolar.

Responsable	Rector, Encargado de convivencia y psicóloga.
Plazo	Día 1 y durante todo el proceso.

6. En los casos en que exista evidencia física de que el estudiante fue víctima de maltrato físico, se debe acompañar al afectado a la sala de primeros auxilios. En caso de necesidad se activará procedimiento de accidente para la derivación del estudiante al centro asistencial más cercano.

Responsable	Inspectoría General y Técnico en Enfermería Nivel Superior (TENS)
Plazo	Inmediato

7. Si el agresor fuera funcionario del establecimiento, desde conocida la denuncia y durante el desarrollo de la investigación, dependiendo de la gravedad de la situación, la Rectoría podrá determinar la reasignación de funciones, otorgamiento de permisos administrativos, reubicación de puesto de trabajo, u otras acciones que, no implicando menoscabo laboral, eviten el contacto del trabajador denunciado con el alumno afectado mientras la situación se resuelve. Lo anterior a fin de resguardar la integridad del alumno afectado y del propio trabajador.

Responsable	Rector
Plazo	24 horas

8. En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito, se hará la denuncia a Carabineros o PDI. Se orientará a los padres y/o apoderados para que realicen la denuncia respectiva del caso, según el art. 175 del Código de Procedimiento Penal.

Responsable	Director de cada sección.
Plazo	24 horas para presentar la denuncia.

9. Proceso de indagación de los hechos denunciados, durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones:

- a. La investigación deberá considerar el relato tanto el estudiante afectado como de su apoderado acerca de los hechos investigados, lo que debe quedar consignado en acta.
- b. Lo mismo se solicitará al adulto sindicado como agresor.
- c. Durante el transcurso de la indagatoria se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas.
- d. Recepción de pruebas, cámaras del colegio, material fotográfico, material audiovisual, testimonio de profesores, estudiantes, funcionarios, apoderados.

Responsable	Coordinador de Convivencia, Encargado de Convivencia de la sección y Comité de Convivencia.
Plazo	10 días hábiles para indagación y resolución.

10. Entrevista para comunicar la resolución de protocolo a las partes involucradas: estudiantes, apoderados y funcionarios y medidas definidas según RIE. En dicha entrevista con los involucrados se procurará llegar a acuerdos y construir un plan de trabajo colaborativo con el colegio. El plan considerará medidas formativas, pedagógicas y/o psicosociales a aplicar considerando la situación particular de cada integrante de la comunidad educativa, involucrado(a) según el caso.

Responsable	Comité de Convivencia Escolar y Rector.
Plazo	3 días hábiles siguiente al cierre de la etapa de indagación.

11. Será el/la encargado/a o coordinar/a de convivencia quien, y de acuerdo a los antecedentes recabados, propondrá a Rectoría del establecimiento, las medidas que correspondan, de acuerdo al tipo de falta constatada y sus circunstancias. La Rectoría convocará al equipo directivo y en conjunto se determinará la resolución final. Tratándose de medidas disciplinarias respecto de trabajadores, será el sostenedor, en su carácter de empleador, quien las determine.

Responsable	Rector - Sostenedor
Plazo	3 días hábiles siguiente al cierre de la etapa de indagación.

12. Si el agresor fuera un padre, madre y/o apoderado/a, dependiendo de la gravedad e impacto del maltrato se podrá aplicar:

- Disculpas privadas/públicas
- Carta de Compromiso
- Suspensión temporal (3 meses, renovable por una vez) de la calidad de apoderado.
- Cambio de apoderado. En casos graves que afecten la convivencia escolar, se podrá suspender temporal o permanentemente la participación del apoderado agresor como apoderado del colegio, debiendo éste nombrar por escrito al apoderado reemplazante o, en su defecto, el/la encargado/a de convivencia escolar será quien investigue y designe a algún familiar cercano del estudiante como nuevo apoderado.
- Prohibición de participar de actos y ceremonias
- Prohibición de ingreso al establecimiento.

**Si la investigación concluye que no hubo presencia de maltrato, se deberá proceder a la reparación correspondiente que integre la aclaración entre el adulto, apoderado y estudiante involucrado.**

13. A través de una entrevista se informará la decisión y sus fundamentos a cada una de las partes, y debe quedar un registro de dicha instancia. En caso de no querer o poder asistir alguna de las partes a dicha instancia, se procederá a notificar por las vías formales de comunicación, pudiendo incluso ser vía correo electrónico.

Responsable	Comité de convivencia escolar
Plazo	3 días hábiles siguiente al cierre de la etapa de indagación.

14. Los recursos y plazos para apelar de las medidas establecidas.

Responsable	Quien se muestre disconforme de las medidas.
Plazo	Dentro de los 5 días hábiles a la notificación de la resolución.

15. Entrega de resolución final, según la evaluación de las instancias que revisan las medidas disciplinarias según RIE (vía carta certificada o correo electrónico).

Responsable	Comité de Convivencia Escolar y Rector.
Plazo	Cinco días hábiles desde la recepción de la carta de apelación.

16. Monitoreo de la situación y efectividad de la aplicación de las medidas acordadas y comunicación a las personas involucradas.

Responsable	Coordinador de Convivencia Escolar y Encargado de Convivencia escolar de Sección.
Plazo	Cada dos semanas, reporte.

17. Cierre de protocolo: Entrevista con los padres de estudiantes, apoderados o funcionarios involucrados para evaluar la efectividad de las medidas implementadas, informe final.

Responsable	Comité de Convivencia Escolar y Rector.
Plazo	30 a 60 días, sin perjuicio de que el seguimiento pueda continuar.

18. Las medidas de contención, apoyo y resguardo a la víctima serán las mismas contempladas en el punto 16 del apartado VIII (Medidas de contención, apoyo y resguardo a la víctima, maltrato entre alumnos).

19. Información al resto de la comunidad educativa:

- a. Apoderados: Cuando se relaten los hechos que causen impacto en la comunidad educativa, se podrá informar los hechos y medidas implementadas guardando confidencialidad de los involucrados, a través de reuniones de apoderados, comunicados, circulares, etc.
- b. Docentes y/o asistentes de la educación serán informados por Rectoría, Dirección o por el director de Convivencia y Disciplina, para solicitar apoyo en el caso que se está indagando y/o solicitar cuidado y supervisión de la víctima, cuando sea necesario. Se informarán por los conductos regulares de funcionamiento del Liceo; con preferencia, a través de reuniones de equipo, entrevistas y por mail.
- c. Tratándose de hechos que causen impacto en la comunidad educativa, especialmente cuando un trabajador involucrado, en consejo de profesores, la Rectoría, director/a de la sección o director de convivencia y disciplina comunicará las resoluciones de los casos revisados, cautelando la reserva de la información entregada.

20. En cuanto al seguimiento de las medidas o acuerdos el Equipo de Convivencia escolar realizará el seguimiento de las medidas adoptadas respecto de la víctima y de apoderados involucrados. En los casos de extrema gravedad, el seguimiento semanal del estudiante afectado se extenderá al menos durante el primer mes posterior al acontecimiento. Tratándose de medidas respecto de trabajadores, será la Rectoría quien haga el seguimiento, pudiendo delegar acciones a otros miembros del equipo directivo.

## X. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A MALTRATO DE UN ESTUDIANTE HACIA UN ADULTO

1. Cualquier miembro de la comunidad educativa al observar o saber de una agresión física y/o psicológica de un estudiante a un adulto, se deberá informar de los hechos, de manera inmediata, a convivencia escolar. Si el hecho es observado directamente por un adulto (docente, asistente de la educación), se debe detener el proceso de violencia e identificar a los implicados y se procederá de la siguiente manera:

Responsable	Miembros de la comunidad educativa
Plazo	Primer día

2. Recibida la denuncia de maltrato entre pares, el Encargado/a o Coordinador/a abrirá una indagatoria, en la cual se dejará registro escrito de toda diligencia.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia de la sección
Plazo	Inmediato.

3. En los casos en que exista evidencia física de que el adulto que fue víctima de maltrato se debe acompañar al afectado a la sala de primeros auxilios. En caso de necesidad se activará procedimiento de accidente trabajo para la derivación del trabajador a mutual o al centro asistencial más cercano en caso de no ser trabajador.

Responsable	Inspectoría General y TENS
Plazo	Inmediato

4. En casos que impliquen un riesgo para la vida y/o integridad física o psicológica de gravedad de alguna de las dos partes, el Encargado/a o Coordinador/a de Convivencia Escolar informará inmediatamente a la Rectoría o Dirección de la sección, quien evaluará si la situación requiere de una atención y actuar urgente, como el traslado a un centro asistencial, la citación a los apoderados para el retiro del estudiante de la jornada escolar, llamado a Carabineros u otra autoridad etc.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia de la sección
Plazo	Inmediato.

5. En caso de tratarse de un acto que eventualmente sea constitutivo de delito, se realizará denuncia a Carabineros o PDI, según lo establecido en el art. 175 del Código de Procedimiento Penal. El artículo determina que los directores, inspectores (de existir el rol) y profesores están obligados a denunciar los delitos que afecten a los estudiantes tanto dentro como fuera del colegio. **En este caso serán denunciables cuando el estudiante agresor tenga 14 años o más,** de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

Del mismo modo, si la situación califique como una vulneración de derechos, y de acuerdo con el protocolo respectivo para tales situaciones, el director podrá comunicar dicha situación a través de oficio, carta o por medios electrónicos a fin de poner en antecedente al tribunal de Familia sobre la situación y las peticiones que se realicen para resguardar el derecho del alumno. Entre éstas se encuentra la posibilidad de solicitar una medida de protección a favor del estudiante, víctima y/o victimario, tales como evaluación y/o terapia psicológica, talleres de control de impulsos, u otras.

Responsable	Rector o director de cada sección, en caso de verse imposibilitado o ausente para realizar esta gestión, la denuncia podrá ser realizada director de convivencia y disciplina o por el funcionario designado por la rectoría del colegio.
Plazo	24 horas para presentar la denuncia, desde que se toma conocimiento del hecho.

6. Si se tratara de maltrato calificado como falta grave o gravísima, que puedan traer consigo la aplicación de las medidas de suspensión y/o cancelación de matrícula. La notificación quedará registrada en un acta firmada por el apoderado y el estudiante. En caso de que el apoderado o estudiante se negase a firmar la notificación, se dejará constancia de la misma y se le enviará copia del acta mediante al correo electrónico informado al liceo en ficha de matrícula o correo institucional del estudiante; en último caso, por carta certificada a su domicilio.

Responsable	Inspectoría General
Plazo	24 horas

7. En caso de tratarse de investigación por falta gravísima, que pueda traer consigo la aplicación de las medidas de cancelación de matrícula, deberá acatarse los plazos establecidos en el Protocolo de Aula Segura. Esto es, si se ha decretado suspensión cautelar durante el desarrollo del procedimiento.

Responsable	Rectoría
Plazo	10 días hábiles, sin posibilidad de prórroga.

8. Notificación de inicio de protocolo a estudiantes involucrados y sus apoderados.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia de la sección – Profesor jefe.
Plazo	48 horas

9. Conversación inicial con los involucrados para contener emocionalmente.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia, psicóloga y profesor jefe.
Plazo	El primer día.

10. Realizar el proceso de indagación de los hechos denunciados; durante este período se realizarán, entre otras, las siguientes acciones:

- a. Entrevista con el adulto agredido, entrevista con el estudiante agresor y estudiantes testigos.
- b. Recepción de pruebas, cámaras del colegio, material fotográfico, material audiovisual, testimonio de profesores, estudiantes, funcionarios, apoderados.
- c. Entrevista con los apoderados de los alumnos involucrados. Finaliza la etapa de indagación con la resolución.
- d. Durante indagación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas.

11. Comunicación de resolución de protocolo a las partes involucradas y a sus apoderados en entrevista presencial con medidas definidas según RIE. En dicha entrevista con los padres de los estudiantes involucrados, se informará la existencia o no del maltrato, sus responsables y las medidas formativas, reparatorias y disciplinarias que corresponda, de acuerdo al tipo de falta, debiendo expresarse las razones y las evidencias en las que sustentaron su conclusión.

Responsable	Responsable Comité de Convivencia Escolar
Plazo	3 días hábiles siguiente al cierre de la etapa de indagación.

12. Posibilidad de reconsideración de los apoderados ante las medidas adoptadas por el Colegio.

Responsable	El apoderado quien debe enviar carta al Rector.
Plazo	Dentro de los 5 días hábiles a la notificación de la resolución.

\*\*Tratándose de las medidas disciplinarias de cancelación de matrícula o expulsión, se estará a los plazos establecidos en el Protocolo de Aula Segura.

Responsable	Encargado/a o Coordinador/a de convivencia de la sección y Comité de Convivencia Escolar.
Plazo	10 días hábiles para indagación y resolución, pudiendo prorrogarse por otros 5 días hábiles si fuere necesario.

13. Entrevista con los padres de estudiantes involucrados para evaluar la efectividad de las medidas implementadas, informe final.

Responsable	Rector, Coordinador de Convivencia y Encargado de Convivencia
Plazo	Cierre el caso: 30 a 60 días, sin perjuicio de que el seguimiento pueda continuar.

14. Medidas de contención, apoyo y resguardo a la víctima:

- Escucha empática (la versión de los hechos), para que se sientan apoyados y respaldados.
- Derivación, cuando proceda, a redes de apoyo comunales o con convenio (mutuales).
- Cuando proceda acompañamiento en el aula, capacitación y/o reformulación de funciones.
- Reserva de información.
- Ante casos especialmente graves, el Colegio podrá aplicar las medidas excepcionales de reducción de jornada escolar, separación temporal de las actividades pedagógicas durante la jornada educativa o asistencia a solo rendirevaluaciones, si se concluye que existe un peligro real e inminente para la integridad física o psicológica de la víctima del maltrato u otro miembro de la comunidad educativa. Lo anterior debe previamente encontrarse justificado y acreditado en el respectivo procedimiento, lo que se notificará por el/la encargado/a de convivencia escolar al alumno y a sus padres o apoderado señalando por escrito las razones por las cuales son adecuadas para el caso informando las medidas de apoyo pedagógico y/o psicosocial que se adoptarán.
- Del mismo modo, tratándose de faltas gravísimas que puedan traer como consecuencia la cancelación de matrícula, la Rectoría está facultada para decretar la medida de suspensión del presunto agresor, como medida de resguardo mientras dure el procedimiento.

15. Información al resto de la comunidad educativa:

- a. Apoderados: Cuando se relaten los hechos que causen impacto en la comunidad educativa, se podrá informar los hechos y medidas implementadas guardando

confidencialidad de los involucrados, a través de reuniones de apoderados, comunicados, circulares, etc.

- b. Docentes y/o asistentes de la educación serán informados por Rectoría, Dirección o por el director de Convivencia y Disciplina, para solicitar apoyo en el caso que se está indagando y/o solicitar cuidado y supervisión de la víctima, cuando sea necesario. Se informarán por los conductos regulares de funcionamiento del Liceo; con preferencia, a través de reuniones de equipo, entrevistas y por mail.
- c. Tratándose de hechos que causen impacto en la comunidad educativa, especialmente cuando un trabajador involucrado, en consejo de profesores, la Rectoría, director/a de la sección o director de convivencia y disciplina comunicará las resoluciones de los casos revisados, cautelando la reserva de la información entrega.

## XI. ACTUACIÓN ENTRE ADULTOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Será de suma gravedad todo tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos o cibernéticos. En situaciones de maltrato que ocurran entre:

- Funcionarios
- Apoderados
- Apoderados y funcionarios

Se consideran conductas transgresoras entre adultos:

- Falta de respeto entre funcionarios, apoderados y entre funcionarios y apoderados del colegio
- Hacer uso indebido de elementos informáticos para referirse con o sin intención de perjudicar a personas o a la institución, atentando contra su dignidad (chat, WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter, acciones de *hackeo*, otros)
- Crear o publicar material tanto digital como impreso en relación a temas que atentan contra la dignidad de los adultos.
- Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un adulto del colegio.

Procedimiento por maltratos entre adultos de la comunidad educativa:

1. Todo miembro de la comunidad educativa debe informar hechos que impliquen maltrato o violencia entre miembros adultos de la misma a el/la Encargado/a o coordinador/a de Convivencia Escolar, quien informará a la rectoría dependiendo de la gravedad de la falta.

Responsable	Miembros de la comunidad educativa
Plazo	Primer día

2. La rectoría o el/la Encargado/a o coordinador/a de Convivencia Escolar efectuarán el análisis de la situación y citará a entrevista personal a los involucrados, implementándose posteriormente un plan de acción remedial para establecer compromisos entre los involucrados.

Responsable	Rector o el/la Encargado/a o coordinador/a de Convivencia Escolar
Plazo	3 días

3. Si la situación lo amerita se realizará una mediación entre las partes con el objeto de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados. En casos de mayor gravedad, o no habiendo voluntad de las partes, la Rectoría procederá a designar aun miembro del equipo Directivo para realizar una investigación de acuerdo al reglamento interno del colegio por faltas graves y gravísima.

4. En el transcurso de la indagatoria se procederá de la siguiente manera:

- Se inicia con entrevista a las partes involucradas, con el objeto comprobar la existencia de una infracción y la participación de los mismos en el acto denunciado.
- Siempre se deberá considerar el relato de los hechos de todos los involucrados, como víctima o agresor, testigos, revisión de documentos, descargos de las partes, y en general cualquier acción que permita discernir los hechos y responsabilidades.
- Durante el trascurso de la investigación se deberán tomar las medidas necesarias que aseguren la confidencialidad, el respeto y dignidad de las personas comprometidas. El establecimiento acatará lo que estipule la ley respecto al caso, tomando las medidas necesarias para proteger a la víctima.
- Recepción de pruebas, cámaras del colegio, material fotográfico, material audiovisual, testimonio de profesores, estudiantes, funcionarios, apoderados.

Responsable	Coordinador de Convivencia, Encargado de Convivencia de la sección y Comité de Convivencia.
Plazo	10 días hábiles para indagación y resolución pudiendo prorrogarse por 5 días más si fuese necesario.

5. Se denunciarán hechos que revistan caracteres de delito. Se procederá según dispone el numeral 6 del punto VIII de este protocolo, puesto que se tratan de personas mayores de edad.
6. El cierre de la indagatoria se realizará según dispone el numeral 13 y 15 del punto VIII de este protocolo.
7. En el caso de acreditarse la responsabilidad de un funcionario del colegio, en actos de maltrato, violencia física o psicológica que afecten a un miembro adulto de la comunidad escolar, se aplicarán las medidas que contempla el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad, desde la amonestación verbal hasta la multa, incluyendo el término del contrato de trabajo, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, y exceptuando el caso de desvinculación, la rectoría determinará si además resulta pertinente tomar medidas adicionales con el profesional implicado, ya sea de reparación con la víctima, acompañamiento o capacitación, incluso derivar a programas de apoyo especializado.

**\*\* Si la indagatoria concluye que no hubo presencia de maltrato, se deberá proceder a la reparación correspondiente que integre la aclaración entre los adultos involucrados**

8. En caso de tratarse de padres, madres y/o apoderados, dependiendo de la gravedad e impacto del maltrato se podrá aplicar alguna de las siguientes medidas:
  - Disculpas privadas/públicas
  - Carta de Compromiso
  - Suspensión temporal (3 meses, renovable por una vez) o permanente de la calidad de apoderado. En casos graves que afecten la convivencia escolar, se podrá suspender temporal o permanentemente la participación del apoderado agresor como apoderado del colegio, debiéndose asignar un nuevo apoderado.
  - Prohibición de participar de actos y ceremonias
  - Prohibición de ingreso al establecimiento.

**\*\* Si la indagatoria concluye que no hubo presencia de maltrato, se deberá proceder a la reparación correspondiente que considere la aclaración de los hechos entre los adultos involucrados.**

9. Medidas de contención, apoyo y resguardo a la víctima

- Escucha empática (la versión de los hechos), para que se sientan apoyados y respaldados.
- Derivación, cuando proceda, a redes de apoyo comunales o con convenio (mutuales).
- Cuando proceda acompañamiento en el aula, capacitación y/o reformulación de funciones.
- Reserva de información.

10. Información al resto de la comunidad educativa Se procederá según dispone el numeral 15 del punto X de este protocolo.

11. Luego de 10 días hábiles se citará a los involucrados con el fin de analizar el seguimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción remedial. El/la Encargado/a de Convivencia escolar deberá evaluar el plan de acción remedial, el seguimiento y el acompañamiento de los involucrados.



## XII. ASPECTOS GENERALES

- Mientras el encargado de convivencia escolar, o quien le subrogue, esté llevando a cabo las indagaciones aclaratorias y la resolución de las medidas correspondientes, se asegurará a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad y respeto por su dignidad y honra.
- De cada actuación y resolución deberá quedar constancia escrita en los instrumentos propios del establecimiento (como actas, registro de entrevistas, etc.), debiendo mantenerse el registro individual de cada reclamo. No se podrá tener acceso a dichos antecedentes por terceros ajenos a la investigación, a excepción de la autoridad competente.
- En el procedimiento se garantizará la protección del afectado y de todos los involucrados, el derecho de todas las partes a ser oídas, la fundamentación de las decisiones y la posibilidad de impugnarlas.
- En caso de identificarse situaciones que requieran de una intervención especializada, que excedan las competencias y recursos del establecimiento, estas serán derivadas a la red de apoyo local, dentro de las cuales se encuentran:
  - a) Oficina de Protección de Derechos de la Infancia, ubicada en Mario Recordón 636, Población Manuel Plaza, Buin. Teléfonos: 961830446.
  - b) PIE Buin "Creando Vínculos", Fundación Crea Equidad, Contacto: 442883260 – 996784729, Correo Electrónico: piebuin@creaequidad.cl
  - c) Cefam Doctor Héctor García, dirección Calle Errázuriz #703, Buin, Teléfono 225179336.
  - d) Cefam Maipo, dirección Camino Buin Maipo #3198, Maipo, Teléfono 228000905/ 225766987.
  - e) Cefam Alto Jahuel, dirección Camino Padre Hurtado #278, Alto Jahuel, Teléfono 228216213.
  - f) Hospital San Luis de Buin (Centro de salud mental), dirección Arturo Prat 250, Buin, Teléfono 992938349 / 954094258., correo electrónico infantojunevil.hsldb@redsalud.gob.cl.
  - g) Centro de Integración Familiar CIF, Dirección: Mario Recordón #636, Buin, Correo Electrónico: cifbuin@buin.cl



## XIII. CONTACTOS DE ORIENTACIÓN Y DENUNCIAS

### 1. Comisarías Buin (Carabineros de Chile).

- a) 15va Comisaría de Buin, Manuel Rodríguez #750, Buin, F: 22922304, Correo Electrónico: 15.comisaria@gmail.com
- b) Carabineros de Chile – Sector Viluco, Dirección: Ruta G-46 Kilómetro 6 Viluco, Contacto: 229223086
- c) Carabineros de Chile – Sector Maipo, Dirección: Calle García #196, Maipo, Contacto: 229223070
- d) Carabineros de Chile – Sector Alto Jahuel, Dirección: Calle Miraflores # 010, Alto Jahuel, Contacto: 229223083 - 996233115.

### 2. Policía de Investigaciones (PDI).

Comuna de Buin, Bajos de Matte #02 Buin, 228213500

### 3. Tribunales de Familia.

Juzgado de Familia de Buin, Manuel Montt #376, Buin, 228223040, Correo Electrónico: jbuin@pjud.cl

### 4. Fiscalía.

Fiscalía de San Bernardo, Av. San José 848, San Bernardo, Región Metropolitana, 600 333 0000

### 5. Otras fuentes de información y/o ayuda en:

- a) **1515**: Línea Libre Fundación para la Confianza, en la web: [www.linealibre.cl](http://www.linealibre.cl)
- b) **149**: Fono Familia de Carabineros de Chile: entrega información. Funciona las 24 horas del día, todos los días con cobertura a nivel nacional.
- c) **147**: Fono niños de Carabineros de Chile: atiende llamados de niños/as y adolescentes que se sientan amenazados o vulnerados, especialmente frente a situaciones de abuso sexual. Se entrega información, orientación y se acoge la denuncia. Funciona todo el año, las 24 horas del día con cobertura a nivel nacional.

Gonzalo Lavaud Oyarzún  
Rector  
Liceo Cardenal Caro