

COLEGIO PASIONISTAS DE QUILPUÉ



PROTOCOLO FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE ADULTOS

2026 - 2027

FUNDAMENTACIÓN

La convivencia educativa se construye a través de las relaciones que diariamente establecen todas las personas que forman parte de la comunidad. En ella participan estudiantes, familias, docentes, asistentes de la educación, directivos y demás integrantes del establecimiento, cada uno desde responsabilidades y funciones diferentes, pero compartiendo el deber de contribuir a un ambiente basado en el respeto, la dignidad de las personas y el buen trato.

En este contexto, las relaciones entre adultos poseen una especial relevancia. Quienes acompañan la formación de niños, niñas y adolescentes constituyen referentes significativos respecto de las maneras de relacionarse, comunicarse, expresar desacuerdos y resolver conflictos. La tarea educativa, por tanto, no se desarrolla únicamente mediante aquello que se enseña formalmente, sino también a través de las formas de convivencia que los estudiantes observan y experimentan cotidianamente.

Desde esta perspectiva, el trato también educa. La manera en que los adultos dialogan, ejercen sus responsabilidades, enfrentan sus diferencias y buscan soluciones frente a situaciones de conflicto transmite formas concretas de comprender el respeto, la responsabilidad, la empatía y la vida en comunidad. Del mismo modo, las situaciones de agresión, hostilidad, descalificación o violencia entre adultos pueden afectar no solo a quienes participan directamente en ellas, sino también el clima educativo, la confianza entre familia y Colegio y, especialmente, el bienestar y la experiencia formativa de los estudiantes.

La existencia de diferencias, desacuerdos o conflictos forma parte natural de toda comunidad y no constituye, por sí misma, una vulneración de la convivencia. Una comunidad educativa respetuosa no es aquella en la que no existen diferencias, sino aquella que dispone de formas adecuadas para expresarlas, abordarlas y resolverlas, reconociendo la dignidad de las personas y evitando que el conflicto derive en maltrato o violencia.

En este sentido, el Colegio reconoce el derecho de sus integrantes a plantear inquietudes, formular observaciones, expresar legítimamente sus desacuerdos y recurrir a los conductos institucionales establecidos. A su vez, espera que dichas actuaciones se desarrollen de manera respetuosa, responsable y compatible con el carácter educativo de la comunidad, procurando especialmente que los conflictos entre adultos no involucren innecesariamente a niños, niñas y adolescentes ni los expongan a situaciones que puedan afectar su bienestar o desarrollo.

La corresponsabilidad entre familia y Colegio adquiere aquí particular importancia. Ambas instancias cumplen funciones diferentes, pero comparten el propósito de contribuir al desarrollo integral de los estudiantes. La confianza, el diálogo y el reconocimiento recíproco de sus respectivos roles favorecen esta tarea común; por el contrario, cuando las relaciones entre adultos se deterioran gravemente, sus consecuencias pueden proyectarse sobre los propios estudiantes y afectar las condiciones necesarias para su proceso educativo.

El presente protocolo tiene, por ello, una finalidad tanto preventiva como protectora. Busca promover relaciones respetuosas entre las personas adultas de la comunidad, favorecer el abordaje oportuno de los conflictos y establecer procedimientos claros cuando se produzcan situaciones de maltrato, violencia u otras conductas que puedan afectar la convivencia educativa. Su aplicación deberá procurar el resguardo de las personas involucradas, el esclarecimiento objetivo de los hechos, el respeto de las garantías correspondientes y la adopción de medidas proporcionales a la naturaleza y gravedad de cada situación.

De esta manera, el Colegio reafirma que la construcción de una convivencia respetuosa constituye una responsabilidad compartida y que la forma en que los adultos convivimos también forma parte de la educación que entregamos.

DEFINICIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Pueden constituir situaciones de maltrato entre adultos aquellas conductas de agresión física, violencia psicológica, hostigamiento, amenazas, discriminación, agresiones verbales u otras formas de violencia ejercidas de manera presencial o a través de medios tecnológicos o digitales, cuando involucren a personas adultas de la comunidad educativa y afecten su integridad, dignidad, seguridad o la convivencia educativa.

El presente protocolo podrá aplicarse a situaciones ocurridas entre apoderados, entre apoderados y funcionarios, y entre otros adultos vinculados a la comunidad educativa, cuando los hechos ocurran al interior del establecimiento, en actividades institucionales o, aun produciéndose fuera de éste o mediante medios digitales, tengan una incidencia directa y verificable en la convivencia educativa, la seguridad de sus integrantes o el adecuado funcionamiento del Colegio.

Las conductas que se señalan a continuación podrán dar lugar a una respuesta institucional conforme al presente protocolo. Su inclusión no significa que todas ellas puedan ser investigadas o resueltas exclusivamente mediante este procedimiento. Cuando, atendida la naturaleza de los hechos o la calidad de las personas involucradas, resulte aplicable un procedimiento especial establecido por la legislación vigente, el Colegio procederá conforme a éste y adoptará, dentro de sus competencias, las medidas de convivencia educativa y de resguardo que correspondan.

Podrán constituir situaciones de violencia y/o maltrato entre adultos, entre otras, las siguientes conductas:

- a.** Faltar gravemente el respeto a cualquier miembro adulto de la comunidad educativa mediante insultos, expresiones humillantes, gestos ofensivos, gritos u otras conductas de similar naturaleza.
- b.** Proferir o difundir expresiones injuriosas, calumniosas o gravemente ofensivas respecto de algún miembro adulto de la comunidad educativa, de manera presencial o a través de

medios tecnológicos o digitales, sin perjuicio de la calificación jurídica que corresponda efectuar a los organismos competentes.

c. Sustraer, dañar o destruir intencionalmente bienes pertenecientes a funcionarios, apoderados u otros integrantes de la comunidad educativa, así como mobiliario o infraestructura del establecimiento.

d. Agredir físicamente, amenazar, intimidar o ejercer otras formas de violencia contra cualquier miembro adulto de la comunidad educativa.

e. Vender, suministrar o consumir alcohol o drogas en dependencias del establecimiento o durante actividades institucionales, así como presentarse en condiciones que puedan comprometer la seguridad de las personas o el adecuado desarrollo de las actividades educativas, sin perjuicio de las actuaciones que legalmente correspondan atendida la naturaleza de los hechos.

f. Realizar actos o expresiones discriminatorias contra cualquier miembro adulto de la comunidad educativa.

g. Captar, exhibir o difundir imágenes, audios, videos o conversaciones privadas sin consentimiento, cuando ello pueda afectar la intimidad, honra, dignidad o seguridad de algún miembro de la comunidad educativa.

h. Difundir imágenes, videos, audios u otros contenidos de carácter íntimo o sexual sin consentimiento, sin perjuicio de las medidas de resguardo, denuncias o demás actuaciones legales que correspondan.

i. Dañar, menospreciar o hacer un uso deliberadamente irrespetuoso de símbolos religiosos, bienes destinados al culto u otros elementos institucionales.

j. Interrumpir deliberadamente y de manera grave el normal desarrollo de una ceremonia religiosa, actividad académica, formativa o institucional.

k. Ejercer conductas de hostigamiento, persecución, intimidación o violencia que afecten gravemente la dignidad, integridad o seguridad de algún miembro adulto de la comunidad educativa.

l. Cualquier otra conducta de entidad equivalente a las anteriormente descritas que afecte gravemente la integridad, dignidad o seguridad de algún miembro adulto de la comunidad educativa o perturbe gravemente la convivencia educativa.

Cuando cualquiera de las conductas señaladas ocurra en presencia de niños, niñas o adolescentes, esta circunstancia será especialmente considerada al evaluar la gravedad de los hechos y determinar las medidas educativas y de resguardo que corresponda adoptar, sin que ello determine automáticamente una sanción específica.

NATURALEZA Y ARTICULACIÓN DEL PROTOCOLO

El presente protocolo constituye un instrumento propio de la convivencia educativa y tiene por finalidad ofrecer una respuesta institucional frente a conflictos y situaciones de maltrato que puedan producirse entre personas adultas de la comunidad, procurando su abordaje oportuno, el resguardo de las personas involucradas y, cuando la naturaleza de los hechos lo permita, la búsqueda de soluciones dialogadas, reparatorias o colaborativas.

Su aplicación se desarrollará asimismo de conformidad con las disposiciones legales vigentes en materia de convivencia educativa, particularmente aquellas relativas a la prevención y abordaje del acoso, la violencia y la discriminación, así como a las garantías de seguridad, protección, privacidad y debido proceso de las personas involucradas.

El Colegio reconoce que las diferencias y conflictos forman parte de la vida en comunidad y que no toda situación de tensión, desacuerdo o trato inadecuado entre personas adultas requiere, por su sola ocurrencia, la activación de un procedimiento sancionatorio o la intervención de organismos externos. Cuando resulte jurídicamente procedente y existan condiciones adecuadas para ello, el establecimiento procurará favorecer mecanismos institucionales que permitan abordar tempranamente estas situaciones, restablecer formas respetuosas de relación, establecer acuerdos y prevenir su escalamiento.

La utilización de mecanismos colaborativos será voluntaria y deberá respetar los principios y límites establecidos en la legislación vigente y en el presente Reglamento. La decisión de participar o no en ellos no podrá generar consecuencias desfavorables para ninguna de las personas involucradas.

La existencia de este protocolo y la posibilidad de recurrir a mecanismos internos de resolución no sustituyen las obligaciones legales que correspondan al establecimiento en su calidad de empleador ni restringen los derechos de los trabajadores establecidos por la legislación laboral. En consecuencia, cuando una persona formule una denuncia que, de acuerdo con sus antecedentes y naturaleza, deba ser tramitada conforme a la Ley N.º 21.643, Ley Karin, el establecimiento deberá proceder de acuerdo con dicha normativa y con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, sin que resulte procedente reemplazar ese procedimiento por un mecanismo de convivencia educativa.

Del mismo modo, los mecanismos colaborativos no podrán utilizarse cuando los hechos sean constitutivos de delito o cuando su aplicación pueda generar una vulneración de derechos fundamentales, de conformidad con los límites establecidos por la legislación educacional vigente.

Lo anterior no impide que, frente a desacuerdos, conflictos interpersonales, dificultades comunicacionales u otras situaciones que no requieran la aplicación obligatoria de un procedimiento especial, las personas involucradas puedan solicitar la intervención del Colegio para procurar una solución institucional mediante el diálogo, la intermediación, el

establecimiento de acuerdos, la reparación u otros mecanismos de gestión colaborativa previstos en este Reglamento.

Cuando una situación presente simultáneamente una dimensión laboral y una dimensión propia de la convivencia educativa, el Colegio coordinará las actuaciones que correspondan en cada ámbito. La existencia de un procedimiento laboral no impedirá adoptar medidas educativas, preventivas o de resguardo propias del establecimiento, pero se evitará realizar investigaciones paralelas sobre los mismos hechos o adoptar decisiones que interfieran con las competencias y garantías establecidas por la legislación laboral.

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

El Colegio promoverá relaciones basadas en el respeto, el buen trato y la resolución pacífica de las diferencias entre las personas adultas de la comunidad educativa. Para ello, podrá desarrollar, entre otras, las siguientes estrategias preventivas:

1. Realizar jornadas, instancias formativas o acciones de sensibilización dirigidas a madres, padres y apoderados respecto del buen trato, la convivencia educativa, la prevención de la violencia y los canales institucionales disponibles para plantear inquietudes, desacuerdos o conflictos.
2. Capacitar a los funcionarios en materias relacionadas con buen trato, prevención, detección y abordaje de situaciones de violencia, acoso, conflicto y maltrato, así como en manejo oportuno de situaciones de tensión y gestión colaborativa de conflictos, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.
3. Promover el conocimiento y utilización oportuna de los conductos regulares y canales institucionales de comunicación, procurando que las diferencias o controversias sean abordadas antes de que puedan escalar hacia situaciones de mayor conflictividad. La utilización del conducto regular no constituirá un impedimento para la comunicación o actuación inmediata frente a situaciones graves, urgentes o que requieran medidas de protección o resguardo.
4. Favorecer, cuando la naturaleza de la situación y las condiciones existentes lo permitan, mecanismos de gestión colaborativa de conflictos conforme a las disposiciones establecidas en el RICE y a la legislación vigente. Estos mecanismos tendrán carácter voluntario y solo podrán desarrollarse cuando existan condiciones adecuadas de seguridad y participación para las personas involucradas. No procederán cuando su utilización resulte incompatible con la naturaleza o gravedad de los hechos, exista una obligación legal de actuación o puedan verse comprometidos derechos fundamentales.
5. Coordinar las acciones preventivas relativas a los trabajadores con las medidas de prevención establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y con las obligaciones que correspondan conforme a la Ley N.º 21.643 y demás normativa laboral vigente.

6. Procurar que las diferencias, controversias o conflictos entre personas adultas sean abordados mediante espacios y canales adecuados, evitando involucrar innecesariamente a niños, niñas y adolescentes o exponerlos a situaciones de confrontación que puedan afectar su bienestar o la convivencia educativa.

7. Favorecer la intervención preventiva y temprana cuando se adviertan dificultades persistentes en la relación entre integrantes adultos de la comunidad educativa, pudiendo ofrecer orientación, intermediación, delimitación de canales de comunicación u otras estrategias pertinentes destinadas a prevenir el escalamiento del conflicto.

ETAPA: RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL

Responsables: Coordinador(a) de Convivencia Educativa, Inspector(a) General o quien Dirección designe, según la naturaleza de los hechos.

Plazo: El mismo día hábil en que se tome conocimiento de la situación o, cuando ello no resulte posible, a más tardar durante el día hábil siguiente.

RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES

Cualquier integrante de la comunidad educativa que se vea afectado, presencie o tome conocimiento de una situación que pudiera quedar comprendida en el ámbito de este protocolo podrá comunicarla a Convivencia Educativa, Inspectoría General o Dirección, a través de los canales institucionales establecidos por el Colegio.

La recepción de una inquietud, solicitud de intervención o antecedente no supondrá, por sí misma, establecer la existencia de maltrato ni atribuir responsabilidad a alguna persona. Su finalidad inicial será acoger la situación, registrar los antecedentes necesarios, evaluar eventuales necesidades de resguardo y determinar la vía institucional o legal que corresponda de acuerdo con la naturaleza de los hechos.

Cuando los antecedentes sean comunicados a otro funcionario del establecimiento, éste deberá ponerlos oportunamente en conocimiento de alguna de las instancias señaladas precedentemente cuando, atendida su naturaleza o gravedad, requieran una actuación institucional, procurando resguardar la confidencialidad y evitando su difusión entre personas que no requieran conocerlos.

Si la persona involucrada corresponde a quien habitualmente debe recibir, conducir o resolver el procedimiento, deberá abstenerse de intervenir en aquellas actuaciones respecto de las cuales pueda verse comprometida su imparcialidad. En tal caso, Dirección designará a otra persona responsable. Si los hechos involucran al Director(a), los antecedentes serán puestos en conocimiento del sostenedor o de quien éste haya designado para estos efectos.

La información podrá ser presentada verbalmente o por escrito. Cuando sea recibida verbalmente y la naturaleza de la situación requiera una actuación formal del

establecimiento, se dejará registro escrito de los antecedentes proporcionados, procurando consignar de manera fiel y objetiva lo informado, sin incorporar interpretaciones, juicios o conclusiones anticipadas.

Cuando se trate de una denuncia sometida a un procedimiento especial establecido por la legislación vigente, su recepción y registro deberán ajustarse además a las formalidades y garantías establecidas por dicha normativa.

ACTUACIONES INICIALES

La persona responsable de la recepción deberá, según corresponda:

- a.** Acoger a quien informa y procurar que la conversación se desarrolle en un espacio que permita resguardar adecuadamente su privacidad.
- b.** Recoger los antecedentes esenciales necesarios para comprender la situación, procurando identificar qué habría ocurrido, cuándo, dónde, quiénes estarían involucrados y si existen circunstancias que requieran una actuación inmediata.
- c.** Registrar los antecedentes de manera objetiva, distinguiendo, cuando resulte pertinente, entre hechos observados directamente, información recibida de terceros y apreciaciones personales.
- d.** Informar, en términos generales y comprensibles, las posibles vías de abordaje institucional, señalando que la recepción de los antecedentes no implica establecer anticipadamente responsabilidades.
- e.** Resguardar la confidencialidad y limitar el conocimiento de los antecedentes a aquellas personas cuya intervención resulte necesaria para el adecuado abordaje de la situación, sin perjuicio de las comunicaciones que legalmente deban efectuarse.
- f.** Evitar solicitar reiteradamente el relato de los hechos cuando ello no resulte necesario, especialmente cuando la situación pueda haber generado una afectación significativa a la persona involucrada.
- g.** Consultar si existe alguna circunstancia actual que pudiera comprometer la seguridad o integridad de alguna persona y que requiera la adopción inmediata de medidas de resguardo.
- h.** Poner los antecedentes en conocimiento de Dirección cuando su naturaleza o gravedad requiera determinar la vía de actuación correspondiente o adoptar medidas que excedan las atribuciones de quien los recibe.

EVALUACIÓN INICIAL Y DETERMINACIÓN DE LA VÍA DE ABORDAJE

Cuando la naturaleza de los antecedentes recibidos requiera una actuación institucional, Dirección, en coordinación con Convivencia Educativa e Inspectoría General cuando

corresponda, realizará una evaluación inicial destinada a determinar la vía de abordaje pertinente y la eventual necesidad de adoptar medidas inmediatas de resguardo.

Esta evaluación tendrá carácter preliminar y no constituirá una investigación de los hechos, ni tendrá por finalidad establecer responsabilidades, acreditar o desacreditar lo informado o anticipar las conclusiones de un procedimiento posterior.

A partir de la naturaleza de los antecedentes disponibles, se determinará si corresponde:

- a. Abordar la situación conforme al presente protocolo.
- b. Ofrecer, cuando resulte procedente y existan condiciones para ello, una instancia de diálogo, intermediación, reparación u otro mecanismo de gestión colaborativa contemplado en el RICE.
- c. Activar otro protocolo institucional cuando la naturaleza de los hechos así lo requiera.
- d. Encauzar los antecedentes conforme al procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad cuando exista una denuncia que deba tramitarse de acuerdo con la Ley N.º 21.643, Ley Karin. La inexistencia de una denuncia que permita iniciar el procedimiento especial no eximirá al establecimiento del cumplimiento de los deberes de prevención y protección que le correspondan en su calidad de empleador cuando tome conocimiento de antecedentes que puedan comprometer la seguridad o salud de una persona trabajadora.
- e. Adoptar medidas inmediatas de protección o resguardo dentro de las competencias del establecimiento.
- f. Efectuar las denuncias, comunicaciones o derivaciones a organismos externos que resulten legalmente obligatorias.

La evaluación inicial no podrá utilizarse como una instancia previa destinada a determinar la admisibilidad, veracidad o suficiencia de una denuncia sometida a un procedimiento legal especial, ni podrá retrasar las actuaciones o medidas que la legislación establezca como obligatorias.

Cuando corresponda aplicar un procedimiento especial establecido por la legislación vigente, éste prevalecerá respecto de las materias que le sean propias, sin perjuicio de las medidas educativas, preventivas o de resguardo que el Colegio pueda adoptar dentro de sus competencias. Se procurará evitar la duplicación de investigaciones respecto de los mismos hechos.

COORDINACIÓN OPERATIVA CON LA LEY N.º 21.643, LEY KARIN

Cuando una persona trabajadora formule una denuncia que, atendida la naturaleza de los hechos informados, deba ser tramitada conforme a la Ley N.º 21.643, ésta será encauzada oportunamente a través del procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Orden,

Higiene y Seguridad, respetándose las obligaciones, medidas de resguardo, plazos y garantías establecidos por la legislación laboral vigente.

Lo anterior será igualmente aplicable cuando la denuncia se refiera a violencia ejercida contra una persona trabajadora, con ocasión de la prestación de sus servicios, por parte de un apoderado u otro tercero ajeno a la relación laboral, en los términos establecidos por la legislación vigente.

La aplicación del procedimiento correspondiente a Ley Karin no dará lugar a una segunda investigación de los mismos hechos conforme al presente protocolo. Sin perjuicio de ello, el Colegio podrá adoptar, dentro de sus competencias, medidas propias del ámbito de la convivencia educativa respecto de apoderados u otros integrantes de la comunidad, así como aquellas destinadas a resguardar a estudiantes o el adecuado funcionamiento del establecimiento.

Las medidas que afecten las funciones, jornada, lugar de trabajo u otras condiciones laborales de una persona trabajadora deberán ser determinadas por las autoridades institucionales competentes y conforme a la legislación laboral y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Las medidas de resguardo adoptadas en el contexto de Ley Karin no podrán generar menoscabo para la persona denunciante.

SITUACIONES QUE REQUIEREN ACTUACIÓN INMEDIATA

Cuando los antecedentes den cuenta de una situación actual o inminente que pueda comprometer la integridad o seguridad de alguna persona, la adopción de medidas de resguardo tendrá prioridad respecto de las demás actuaciones del protocolo.

Si una persona requiere atención médica urgente, se gestionará inmediatamente la asistencia correspondiente.

Cuando los hechos puedan constituir un accidente del trabajo o se relacionen con una situación de violencia sufrida por una persona trabajadora con ocasión de sus funciones, se realizarán además las actuaciones que correspondan conforme a la normativa de seguridad y salud en el trabajo.

Si los antecedentes pudieran revestir caracteres de delito o concurriera una obligación legal de denuncia, el establecimiento procederá conforme a la legislación vigente, sin supeditar dicha actuación a la conclusión de un procedimiento interno.

Cuando niños, niñas o adolescentes hayan presenciado los hechos o pudieran haberse visto afectados por ellos, el Colegio evaluará inmediatamente la necesidad de adoptar medidas destinadas a resguardar su bienestar, procurando evitar su exposición innecesaria al conflicto entre adultos.

ETAPA: DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE RESGUARDO Y/O PROTECCIÓN

Responsables: Dirección, Inspectoría General y/o Coordinador(a) de Convivencia Educativa, de acuerdo con la naturaleza de los hechos y las competencias correspondientes.

Plazo: Las medidas urgentes deberán adoptarse desde que se advierta su necesidad. Las denuncias, comunicaciones o derivaciones que resulten legalmente obligatorias deberán efectuarse dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente y sin supeditarse al término de la recopilación interna de antecedentes.

Acciones: Esta etapa tiene por finalidad determinar y ejecutar, cuando corresponda, las denuncias, comunicaciones o derivaciones externas que resulten procedentes, así como adoptar medidas destinadas a resguardar la integridad, seguridad, privacidad y adecuado desenvolvimiento de las personas involucradas mientras se desarrolla el procedimiento.

1. DENUNCIAS, COMUNICACIONES Y DERIVACIONES EXTERNAS

Cuando de los antecedentes recibidos surjan hechos que pudieran revestir caracteres de delito o concurra una obligación legal de denuncia, el establecimiento procederá conforme a la legislación vigente, sin esperar la conclusión del procedimiento interno ni supeditar la actuación correspondiente a la acreditación previa de los hechos por parte del Colegio.

La realización de una denuncia ante los organismos competentes no implica que el establecimiento establezca anticipadamente la responsabilidad de alguna persona. La determinación de responsabilidades penales corresponde exclusivamente a las autoridades legalmente competentes.

Cuando corresponda efectuar una denuncia, ésta será realizada por la persona legal o institucionalmente competente ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otro organismo habilitado conforme a la normativa vigente, dejando registro de la actuación realizada.

Cuando una persona requiera atención de salud producto de los hechos informados, el establecimiento facilitará o gestionará, según corresponda y de acuerdo con las circunstancias del caso, el acceso oportuno a la atención necesaria.

Si la persona afectada es trabajadora del establecimiento y los hechos pudieran encontrarse relacionados con un accidente del trabajo o una situación de violencia ocurrida con ocasión de sus funciones, se efectuarán las actuaciones que correspondan conforme a la Ley N.º 16.744, al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y a las instrucciones del organismo administrador respectivo.

Toda denuncia, comunicación, derivación o gestión externa realizada deberá quedar registrada en el expediente correspondiente.

2. EVALUACIÓN Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE RESGUARDO Y/O PROTECCIÓN

Desde la recepción de los antecedentes y durante toda la tramitación del procedimiento, Dirección, Inspectoría General y/o Convivencia Educativa, dentro de sus respectivas competencias, evaluarán la necesidad de adoptar medidas de resguardo destinadas a proteger la integridad, seguridad, privacidad y adecuado desenvolvimiento de las personas involucradas y de la comunidad educativa.

Estas medidas tendrán carácter preventivo y transitorio, deberán ser idóneas y proporcionales a las circunstancias conocidas y no implicarán por sí mismas atribución de responsabilidad ni constituirán una sanción anticipada.

Según la naturaleza de la situación, podrán considerarse, entre otras, las siguientes medidas:

- a.** Establecer condiciones destinadas a evitar encuentros o interacciones innecesarias entre las personas involucradas mientras se esclarecen los hechos.
- b.** Determinar canales institucionales específicos de comunicación entre las personas involucradas o, cuando resulte necesario, disponer que dicha comunicación sea intermediada por un integrante del establecimiento.
- c.** Organizar entrevistas, reuniones, ingresos, retiros u otras actuaciones institucionales de manera que se reduzca razonablemente el riesgo de nuevas situaciones de confrontación.
- d.** Disponer acompañamiento institucional para alguna de las personas involucradas durante determinadas actuaciones o instancias al interior del establecimiento, cuando las circunstancias lo justifiquen.
- e.** Adoptar medidas destinadas a resguardar la privacidad y confidencialidad de los antecedentes, limitando su conocimiento a las personas cuya intervención resulte necesaria, sin perjuicio de las comunicaciones exigidas por la legislación.
- f.** Cuando la persona involucrada sea madre, padre o apoderado, regular temporalmente las condiciones de ingreso, permanencia o interacción al interior del establecimiento cuando existan antecedentes objetivos que justifiquen dicha medida, procurando que ésta sea proporcional y que no afecte el derecho a la educación del estudiante. Cuando la medida adoptada implique una restricción relevante para el ejercicio de su calidad de apoderado, deberá ser fundada, proporcional, temporal cuando corresponda y comunicada formalmente, resguardándose en todo momento la continuidad del vínculo educativo entre el estudiante y el establecimiento.
- g.** Cuando corresponda de acuerdo con la gravedad de los hechos y las disposiciones del RICE, solicitar el cambio de apoderado o adoptar otras medidas expresamente contempladas para madres, padres y apoderados, respetando el procedimiento y las garantías que resulten aplicables.

h. Cuando la persona involucrada sea trabajadora del establecimiento, poner los antecedentes en conocimiento de la autoridad institucional competente para que evalúe y adopte las medidas de resguardo laborales que correspondan conforme a la legislación vigente, la Ley N.º 21.643 y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

i. Cuando se trate de trabajadores de empresas externas, informar los antecedentes a la empresa correspondiente y coordinar las medidas necesarias para resguardar la seguridad y el adecuado funcionamiento del establecimiento, sin perjuicio de las demás actuaciones que legalmente correspondan.

j. Adoptar cualquier otra medida preventiva y transitoria que, dentro de las competencias del Colegio, resulte necesaria, idónea y proporcional para resguardar a las personas involucradas o prevenir la reiteración o escalamiento de la situación.

Las medidas de resguardo serán revisadas durante el desarrollo del procedimiento y podrán mantenerse, modificarse o dejarse sin efecto cuando cambien las circunstancias que justificaron su adopción.

Cuando una medida pueda afectar derechos o condiciones relevantes de alguna de las personas involucradas, deberá quedar registro de sus fundamentos, alcance y duración, y ser comunicada a quienes corresponda.

3. MEDIDAS DE RESGUARDO CUANDO EXISTAN NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES INVOLUCRADOS INDIRECTAMENTE

Cuando los hechos hayan ocurrido en presencia de estudiantes, éstos hayan tomado conocimiento directo de la situación o el conflicto entre adultos pueda repercutir en su bienestar o experiencia educativa, el Colegio adoptará las medidas necesarias para evitar su exposición innecesaria al conflicto.

En particular, se procurará que niños, niñas y adolescentes no sean utilizados como intermediarios, mensajeros o medios de comunicación entre los adultos involucrados, ni sean requeridos para tomar posición respecto de las diferencias existentes entre éstos.

Cuando resulte indispensable recoger antecedentes de un estudiante, su participación se limitará a lo estrictamente necesario y se realizará de manera acorde con su edad y grado de madurez, evitando interrogatorios reiterados, confrontaciones entre las partes o cualquier actuación que pueda generar una exposición innecesaria.

Si durante la aplicación del presente protocolo surgieran antecedentes que pudieran dar cuenta de una posible vulneración de derechos de un niño, niña o adolescente, se activará el protocolo institucional correspondiente y se realizarán las actuaciones que procedan conforme a la legislación vigente.

ETAPA: RECOLECCIÓN DE ANTECEDENTES

Responsables: Inspectoría General, Coordinador(a) de Convivencia Educativa o la persona que Dirección designe, siempre que cuente con condiciones de imparcialidad respecto de los hechos.

Plazo: Dentro de los 6 días hábiles siguientes contados desde la determinación de continuar el caso conforme al presente protocolo. Este plazo podrá ser ampliado fundadamente por Dirección por hasta 6 días hábiles adicionales, cuando la naturaleza o complejidad de los antecedentes así lo justifique. La ampliación deberá quedar registrada por escrito.

Acciones: Esta etapa tiene por objetivo reunir antecedentes suficientes y pertinentes para comprender los hechos que dieron origen a la activación del protocolo, escuchar a las personas involucradas y entregar a Dirección una base objetiva para adoptar una decisión institucional dentro del ámbito de sus competencias.

La recolección de antecedentes no tendrá por finalidad establecer responsabilidades penales, laborales o administrativas reservadas a otros procedimientos u organismos competentes. Cuando durante esta etapa aparezcan antecedentes que deban ser conocidos mediante un procedimiento especial obligatorio, se procederá conforme a la normativa correspondiente, evitando duplicar investigaciones sobre los mismos hechos.

RECOLECCIÓN DE ANTECEDENTES

1. Medidas ordinarias

Son aquellas actuaciones que, como regla general, permitirán reunir los antecedentes esenciales de la situación:

- A.** Citar individualmente a las personas adultas directamente involucradas, con el propósito de escuchar sus versiones y permitirles aportar los antecedentes que estimen pertinentes.
- B.** Informar a cada persona, en términos suficientes y comprensibles, los hechos que se encuentran siendo revisados y la finalidad de la instancia, resguardando la confidencialidad y los derechos de terceros.
- C.** Otorgar a las personas involucradas una oportunidad razonable para formular observaciones, aclaraciones o descargos respecto de los antecedentes que les conciernan.
- D.** Evaluar si alguna de las personas involucradas requiere medidas de apoyo, resguardo o ajustes temporales mientras se desarrolla el procedimiento.
- E.** Revisar los antecedentes ya incorporados al expediente, procurando evitar solicitar nuevamente información que ya haya sido entregada y se encuentre suficientemente registrada.

2. Medidas extraordinarias

Cuando resulte necesario para esclarecer adecuadamente la situación, podrán realizarse una o más de las siguientes actuaciones:

- A.** Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes respecto de los hechos, procurando limitar la intervención a quienes razonablemente puedan contribuir al esclarecimiento de la situación.
- B.** Solicitar o revisar documentos, comunicaciones, registros institucionales, imágenes, audios, videos u otros antecedentes pertinentes, siempre que hayan sido obtenidos de manera lícita y su revisión resulte compatible con la normativa vigente y con el respeto a la privacidad de las personas.
- C.** Solicitar antecedentes técnicos o información a profesionales o unidades internas del establecimiento cuando ello resulte necesario para comprender adecuadamente el contexto de los hechos.
- D.** Recabar información respecto de actuaciones institucionales previas vinculadas a la situación, cuando ello resulte pertinente para comprender su evolución o determinar si existen antecedentes de reiteración.
- E.** Solicitar a integrantes del establecimiento la adopción de medidas organizativas necesarias para asegurar el adecuado desarrollo del procedimiento, siempre dentro del ámbito de sus respectivas funciones.

3. Garantías aplicables durante la recolección de antecedentes

La recopilación deberá desarrollarse con respeto a los principios de imparcialidad, confidencialidad, proporcionalidad y celeridad, evitando juicios anticipados y procurando una intervención equilibrada respecto de todas las personas involucradas.

En particular:

- A.** Ninguna persona será considerada responsable por la sola existencia de una denuncia o antecedente en su contra.
- B.** Las personas directamente involucradas tendrán derecho a ser oídas y a aportar antecedentes antes de que se adopte una decisión institucional que pueda afectarles.
- C.** Las entrevistas se realizarán preferentemente de manera individual. No se efectuarán confrontaciones obligatorias o careos entre las personas involucradas.
- D.** La participación en instancias conjuntas, mediaciones u otros mecanismos colaborativos solo podrá realizarse cuando exista consentimiento de quienes deban participar y se estime que existen condiciones adecuadas de seguridad, respeto y equilibrio.

E. La información recopilada será conocida únicamente por las personas que deban intervenir en el procedimiento o por aquellas autoridades u organismos a quienes corresponda informar conforme a la legislación vigente.

F. La reserva de identidad será resguardada en la mayor medida posible. Sin embargo, no podrá utilizarse de manera que impida a una persona conocer suficientemente los hechos que se le atribuyen o ejercer adecuadamente su derecho a entregar su versión cuando deba adoptarse una decisión respecto de ella.

G. Se procurará que las conclusiones se funden en antecedentes verificables, concordantes y pertinentes, distinguiendo entre hechos directamente observados, relatos de terceros, documentos y apreciaciones personales.

4. Participación de niños, niñas o adolescentes como fuente de antecedentes

Cuando niños, niñas o adolescentes hayan presenciado hechos relevantes y resulte estrictamente necesario recoger su versión, la entrevista deberá realizarse de manera excepcional, breve y acorde con su edad y grado de madurez.

Las preguntas deberán ser abiertas y no inductivas, evitando sugerir respuestas, solicitar interpretaciones sobre las intenciones de los adultos o involucrar al estudiante en una toma de posición frente al conflicto.

La participación del estudiante se limitará a los antecedentes que razonablemente pueda conocer, evitando reiteraciones innecesarias, confrontaciones con adultos involucrados o cualquier otra actuación que pueda generar exposición, presión o malestar.

La información entregada por un estudiante será valorada atendiendo a su edad, grado de madurez, características del relato y demás antecedentes disponibles, procurando, cuando resulte razonablemente posible, su corroboración mediante otras fuentes, sin desestimar su testimonio por el solo hecho de tratarse de un niño, niña o adolescente.

INFORME DE RECOLECCIÓN DE ANTECEDENTES

Concluida esta etapa, la persona responsable elaborará un informe que será remitido a Dirección.

El informe deberá contener, al menos:

A. Una síntesis objetiva de la situación que dio origen al procedimiento.

B. Un registro de las principales actuaciones realizadas durante la etapa de recopilación.

C. Los antecedentes relevantes aportados por las personas involucradas y por terceros, cuando corresponda.

D. La identificación de aquellos hechos que, de acuerdo con los antecedentes reunidos, puedan estimarse suficientemente establecidos para efectos de la decisión institucional;

aquellos respecto de los cuales no existan antecedentes suficientes; y aquellos respecto de los cuales existan antecedentes contradictorios que no permitan arribar a una conclusión.

E. Las disposiciones institucionales que pudieran resultar aplicables a los hechos suficientemente establecidos para efectos de la decisión institucional, sin efectuar calificaciones reservadas a autoridades laborales, administrativas, policiales o judiciales.

F. Una propuesta respecto del curso de acción institucional que pudiera corresponder, incluyendo, cuando resulte pertinente, medidas de resguardo, acciones formativas, reparatorias, preventivas o mecanismos de gestión colaborativa.

G. Sugerencias destinadas a prevenir la reiteración o escalamiento de situaciones similares.

El informe deberá distinguir claramente entre antecedentes, los hechos suficientemente establecidos para efectos de la decisión institucional, análisis institucional y propuestas, evitando presentar como hechos establecidos aquellos que no cuenten con respaldo suficiente.

Cuando durante la recopilación se determine que los antecedentes deben ser conocidos mediante un procedimiento especial regulado por la legislación vigente, se dejará constancia de dicha circunstancia y se procederá conforme a la normativa aplicable, sin continuar una investigación paralela sobre las mismas materias.

ETAPA: CIERRE Y SEGUIMIENTO

Responsable: Director(a) del establecimiento o quien corresponda conforme a las disposiciones institucionales vigentes.

Plazo: Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del informe de recolección de antecedentes.

Acciones: Analizar los antecedentes recopilados, adoptar una decisión institucional dentro del ámbito de competencia del establecimiento, comunicarla a las personas involucradas y determinar las medidas y acciones de seguimiento que correspondan.

1. DECISIÓN INSTITUCIONAL

Recibido el informe de recolección de antecedentes, Dirección analizará los antecedentes reunidos y determinará el curso de acción institucional que corresponda, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los hechos, el contexto en que ocurrieron, sus consecuencias, la eventual reiteración de las conductas y las demás circunstancias relevantes del caso.

La decisión deberá fundarse en los antecedentes incorporados al procedimiento y respetar los principios de proporcionalidad, imparcialidad, razonabilidad y debido proceso.

De acuerdo con los antecedentes disponibles, Dirección podrá determinar:

a. Que los antecedentes reunidos permiten tener por suficientemente establecidos determinados hechos para efectos de la adopción de una decisión institucional y corresponde aplicar las medidas previstas en el RICE u otras disposiciones institucionales aplicables.

b. Que existen antecedentes de una situación de conflicto o deterioro de las relaciones entre las personas involucradas que, sin justificar una medida sancionatoria, requiere acciones destinadas a restablecer condiciones adecuadas de convivencia.

c. Que los antecedentes reunidos no permiten tener por suficientemente establecidos los hechos informados, sin perjuicio de mantener, cuando resulte necesario y proporcional, medidas preventivas o de seguimiento.

d. Que los antecedentes conocidos corresponden total o parcialmente a materias que deben ser abordadas conforme a otro protocolo institucional o procedimiento establecido por la legislación vigente, procediéndose de acuerdo con éste.

La falta de antecedentes suficientes para tener por establecida una conducta no significará necesariamente que los hechos informados no hayan ocurrido, sino únicamente que, conforme a la información disponible, no resulta procedente establecer responsabilidad institucional respecto de ellos.

2. MEDIDAS APLICABLES

Las medidas que se adopten deberán guardar relación con la naturaleza de los hechos, su gravedad y las características particulares de la situación, procurando, cuando resulte posible, prevenir su reiteración, reparar sus efectos y restablecer condiciones adecuadas de convivencia.

Podrán considerarse, según corresponda:

a. Medidas respecto de madres, padres y apoderados: establecimiento de compromisos de buen trato; determinación o modificación de canales institucionales de comunicación; intermediación de las comunicaciones cuando resulte necesario; restricciones fundadas y proporcionales respecto del ingreso o permanencia en determinados espacios del establecimiento; solicitud de cambio de apoderado; u otras medidas expresamente contempladas en el RICE.

La aplicación de estas medidas deberá respetar las garantías establecidas en el Reglamento y no podrá afectar el derecho a la educación del estudiante ni trasladar a éste las consecuencias derivadas de la conducta de una persona adulta.

b. Medidas respecto de otros adultos vinculados a la comunidad educativa: establecimiento de condiciones de ingreso, permanencia o participación en actividades institucionales, cuando corresponda y resulte necesario para resguardar la convivencia y

seguridad de la comunidad, sin perjuicio de las medidas que competan a terceros u otros organismos.

c. Medidas respecto de trabajadores del establecimiento: cuando de los antecedentes surjan situaciones que pudieran generar consecuencias laborales, éstas serán conocidas y resueltas exclusivamente por las autoridades competentes, de acuerdo con la legislación laboral vigente, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y los procedimientos que correspondan. El presente protocolo no establecerá ni aplicará sanciones laborales por sí mismo.

d. Medidas formativas, preventivas o reparatorias: orientación, compromisos de convivencia, acciones destinadas a reparar los efectos de una conducta, acompañamiento institucional, definición de formas adecuadas de comunicación u otras acciones pertinentes a la naturaleza de la situación.

Las medidas reparatorias requerirán considerar la naturaleza del hecho y las condiciones de las personas involucradas y no podrán implicar exposición, humillación o reconocimiento forzado de responsabilidad.

3. GESTIÓN COLABORATIVA Y RESTABLECIMIENTO DE LAS RELACIONES

Cuando la naturaleza de los hechos, las condiciones de las personas involucradas y la normativa vigente lo permitan, el Colegio podrá ofrecer mecanismos de gestión colaborativa destinados a abordar el conflicto, reparar sus efectos o restablecer condiciones adecuadas de convivencia.

Podrán considerarse, entre otras alternativas, el diálogo facilitado, la intermediación, la mediación, la construcción de acuerdos o compromisos y otras estrategias contempladas en el RICE.

La participación en estas instancias será voluntaria y su rechazo no podrá ser considerado como antecedente de responsabilidad ni generar consecuencias desfavorables para quien decida no participar.

La utilización de mecanismos colaborativos no procederá cuando resulte incompatible con la naturaleza o gravedad de los hechos, exista una obligación legal de actuación o puedan verse comprometidos derechos fundamentales.

Cuando exista un procedimiento especial regulado por la legislación laboral u otra normativa, cualquier mecanismo de resolución colaborativa deberá desarrollarse únicamente en la medida en que resulte compatible con dicho procedimiento y no podrá utilizarse para sustituir, impedir o dejar sin efecto las obligaciones legales correspondientes.

Los acuerdos que se alcancen deberán quedar registrados cuando su naturaleza lo requiera y podrán contemplar mecanismos de seguimiento destinados a verificar su cumplimiento.

4. COMUNICACIÓN DEL RESULTADO

La decisión será comunicada individualmente a las personas directamente involucradas, dejando registro de dicha actuación.

La comunicación deberá contener información suficiente respecto de la conclusión institucional y sus fundamentos principales, así como de las medidas que afecten directamente a la persona notificada.

El deber de informar el resultado deberá conciliarse con la privacidad, confidencialidad y protección de los datos personales de las demás personas involucradas. En consecuencia, no se comunicarán antecedentes personales, medidas laborales, información sensible u otras materias respecto de las cuales quien recibe la comunicación no tenga derecho a ser informado.

Cuando corresponda, se informarán además las acciones de seguimiento, los canales institucionales disponibles y la posibilidad de solicitar reconsideración conforme a las disposiciones siguientes.

5. SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN

Las personas adultas respecto de quienes se adopte una medida conforme al RICE podrán solicitar fundadamente su reconsideración dentro de los **5 días hábiles siguientes** a su notificación.

La solicitud deberá presentarse por escrito ante Dirección e indicar los fundamentos por los cuales se solicita revisar la decisión, pudiendo acompañarse nuevos antecedentes cuando existan.

Dirección resolverá la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, pudiendo confirmar, modificar o dejar sin efecto la medida adoptada, de acuerdo con los antecedentes disponibles.

La reconsideración regulada en este protocolo se aplicará exclusivamente respecto de las decisiones adoptadas en virtud del RICE y no sustituirá ni modificará los recursos, reclamaciones o procedimientos establecidos por la legislación laboral u otras normas especiales.

6. SEGUIMIENTO

Cuando la naturaleza de la situación lo justifique, Convivencia Educativa y/o Inspectoría General realizarán seguimiento de las medidas adoptadas y de las condiciones de convivencia entre las personas involucradas.

El seguimiento podrá considerar, según corresponda:

- a. Verificar el cumplimiento de acuerdos, compromisos o medidas adoptadas.

- b.** Evaluar si se han producido nuevos episodios relacionados con la situación abordada.
- c.** Revisar la necesidad de mantener, modificar o finalizar medidas preventivas o de resguardo.
- d.** Mantener comunicación con las personas involucradas cuando ello resulte necesario para evaluar la evolución de la situación.
- e.** Observar eventuales repercusiones del conflicto en estudiantes o en el funcionamiento de la comunidad educativa.
- f.** Adoptar nuevas acciones institucionales cuando surjan antecedentes que así lo justifiquen.

El seguimiento tendrá una duración acorde con la naturaleza de la situación y finalizará cuando se estime que las medidas adoptadas han cumplido su finalidad o que no existen antecedentes que justifiquen mantener una intervención institucional.

El cierre del procedimiento no impedirá su reapertura o la activación de otro protocolo cuando posteriormente surjan nuevos antecedentes relevantes o se produzcan hechos distintos que así lo justifiquen.

REGISTRO DEL PROCEDIMIENTO

Las actuaciones relevantes desarrolladas durante la aplicación del presente protocolo deberán quedar registradas por medios institucionales, especialmente la recepción de antecedentes, entrevistas, medidas de resguardo, comunicaciones, derivaciones, decisiones, reconsideraciones y acciones de seguimiento, procurando asegurar la trazabilidad del procedimiento y el debido resguardo de la información.

7. CIERRE DEL PROCEDIMIENTO

Finalizadas las actuaciones y, cuando corresponda, el período de seguimiento, se dejará constancia del cierre del procedimiento y de las principales medidas adoptadas.

Los registros y antecedentes serán conservados conforme a las disposiciones institucionales y legales aplicables, resguardando su confidencialidad y limitando su acceso a quienes se encuentren autorizados para conocerlos.