

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

INTRODUCCIÓN:

Este protocolo tiene como finalidad determinar el procedimiento que se aplicará en caso de situaciones de violencia física o psicológica que se produzcan en el contexto escolar, ya sea entre estudiantes; entre estudiantes y padres, madres y/o apoderados; entre funcionarios del establecimiento y estudiantes; o entre funcionarios del establecimiento y padres, madres y/o apoderados; manifestada a través de cualquier medio, material o digital, entre miembros de la comunidad educativa.¹

Las denuncias o situaciones relacionadas con hechos de maltrato o acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa serán abordados según el Reglamento Interno de Convivencia Escolar, teniendo en cuenta las particularidades de cada caso y según las normas del debido proceso escolar.

En caso de situaciones graves, en que existan lesiones, intentos suicidas o algún otro hecho que requiera de intervención inmediata, el adulto que presencie o conozca dicha situación deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el correspondiente protocolo de accidente escolar, en caso de ser procedente, para dar el debido resguardo de la vida e integridad física de los afectados, tales como la prestación de primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano al EE. Efectuado lo anterior, deberá comunicar inmediatamente sobre lo sucedido al Encargado de Convivencia Escolar a fin de que este registre formalmente los hechos ocurridos, así como las acciones adoptadas y siga el curso del protocolo de actuación

Obligación de Denunciar: Se deberá denunciar a Carabineros, PDI, Ministerio Público, cuando existan antecedentes que hagan presumir la existencia de un delito o se tenga conocimiento de hechos que podrían constituir delitos que afecten a los/as estudiantes o que hubieren tenido lugar en el establecimiento dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tomaren conocimiento de los hechos. Esto sin perjuicio de la denuncia que además pueda efectuar la víctima.

Si las agresiones no constituyen delito y se producen en el ámbito familiar: • Si un/a estudiante es víctima de maltrato en su entorno familiar, se aplica lo dispuesto en el párrafo II de la Ley N° 20.066 sobre violencia intrafamiliar y los casos se tramitan ante los Tribunales de Familia.

A. POLÍTICA DE PREVENCIÓN

La buena convivencia escolar es un aprendizaje que se enseña y aprende. Concebida desde una dimensión formativa, se ve expresada en distintos ámbitos, como por ejemplo en el aula, actos ceremoniales, reuniones de padres, madres y apoderados, salidas pedagógicas.

Asimismo, el enfoque formativo tiene una dimensión preventiva, que implica preparar al estudiante para tomar decisiones anticipadas y enfrentar adecuadamente situaciones que alteren la buena convivencia.

El Colegio posee un **Plan de Gestión de Convivencia Escolar**, según lo requiere la normativa educacional, que concretar acciones, programas, proyectos e iniciativas preventivas y de promoción de la buena convivencia escolar, entre ellas se destacan:

- Capacitación por estamentos, con énfasis en docentes y asistentes de la educación en estrategias para la resolución constructiva de conflictos y tópicos relativos a protocolo de actuación.

¹ A través de medios digitales, se refiere a prácticas como cyberbullying, grooming, fishing, sexting, happy-slapping, entre otras

- Fortalecer las instancias de resolución de conflictos a través de la aplicación de estrategias de mediación con los estudiantes.
- Fortalecer el apego escolar mediante la participación del estudiantado en actividades y talleres escolares.
- Estrategias para fortalecer la relación Familia Escuela, a través de la participación de los padres y apoderados en las celebraciones, Centro de Padres, escuelas para padres.
- Promover el sentido de pertenencia, respeto y espíritu de participación a través de las distintas celebraciones dentro y fuera del establecimiento.
- Promoción de actitudes y valores humanos, con énfasis en el valor del respeto y buen trato incorporada en el ámbito curricular de las asignaturas de Orientación y Religión, donde se explicita la necesidad y conveniencia de un trato respetuoso, solidario, tolerante e inclusivo.

II. DEFINICIONES PREVIAS:

1. **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.

2. **Maltrato infantil:** En el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño² se define el maltrato como “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño y la niña se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.

Por su parte, la legislación nacional por medio de la Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato, sea a menores de dieciocho años, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, por parte de quienes tienen un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de estas personas, sea por conductas de maltrato corporal relevante o cuando no impidieron su ocurrencia debiendo hacerlo. A su vez, dicha norma sanciona a quienes someten a un trato degradante o a un menoscabo que afecte gravemente la dignidad de las personas ya referidas.

En virtud de lo anterior, cobra especial relevancia el deber de cuidado que recae sobre los sostenedores de los establecimientos educacionales y los docentes y asistentes de la educación, en relación al deber de proteger los derechos de los estudiantes que se encuentran a su cargo y denunciar los hechos que puedan ser constitutivos de este delito de los que tomen conocimiento, siendo de competencia de los organismos competentes la investigación y eventual sanción a sus responsables.

En este modelo, sólo se consideran orientaciones relacionadas con situaciones de maltrato infantil físico o psicológico:

a). **Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en el niño/a o adolescente, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de un castigo único o repetido y su magnitud es variable (grave, menos grave o leve). Tanto las características de las personas como las circunstancias del hecho son criterios que permiten establecer la mayor o menor gravedad de las lesiones, considerando, por ejemplo; la edad de los involucrados, la

² Promulgada mediante, Decreto 830, de 1990, Del Ministerio De Relaciones Exteriores

existencia de vínculo de parentesco o subordinación entre víctima y agresor, así como si la agresión ocurrió como defensa propia o fue cometida en complicidad con más agresores, etc³

b). **Maltrato emocional o psicológico:** Se define como el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño/a o adolescente. Se incluye también en esta categoría, aterrorizar, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos,⁴ etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico⁵.

3. **Maltrato Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca dentro de un contexto educativo. Para efectos de este modelo, se define como todo tipo de violencia física o psicológica, que no necesariamente se realiza de manera reiterada, cometida a través de cualquier medio, incluso tecnológicos, ejercida por cualquier miembro de la comunidad educativa, en contra de un/a estudiante o párvulo u otro/a integrante de la comunidad educativa⁶.

4. **Acoso Escolar:** A diferencia del maltrato escolar, el acoso escolar es aquel realizado de manera reiterada por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley 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”⁷. Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el ciberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros⁸.

5. **Violencia Escolar:** Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. En el ámbito escolar, los conflictos resueltos adecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido. 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 cotidiana⁹. El artículo 16 D de la Ley General de Educación¹⁰ establece que son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa, en los términos siguientes: “revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante”.

³ Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro, Mineduc, año 2017, página 10.

⁴ Revisar <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/como-actuar-frente-a-situaciones-de-maltrato-o-acoso-escolar/>

⁵ Cartilla-Maltrato-abuso-Acoso-Estupro, Mineduc, año 2017, página 10.

⁶ <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/maltrato-escolar>

⁷ De acuerdo al artículo 16 B, del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, del año 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación).

⁸ Grooming, sexting, calumnias, injurias, difusión de imágenes privadas sin consentimiento, producción y difusión de pornografía infantil, entre otras faltas y delitos, son parte de las problemáticas actuales derivadas del contacto con terceras personas en el mundo virtual. Sin embargo, no todas necesariamente se clasifican como ciberbullying. Aprender a determinar si se trata de ciberbullying o se refiere a otro tipo de situaciones, es clave para abordar adecuadamente los casos que sucedan y evitar el sufrimiento de los estudiantes que son víctimas de violencia virtual. Al efecto se sugiere revisar definiciones y orientaciones en la serie Evidencias 43, Ciberacoso: una revisión internacional y nacional de estudios y programas, Centro de Estudios, Ministerio de Educación, División de Planificación y Presupuesto, año 2018

⁹ Política Nacional de Convivencia Escolar, Anexo 5.10 ¿Cómo prevenir y abordar la violencia escolar?, página 4, disponible en http://convivenciascolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/10/cartilla_10.pdf 14

¹⁰ Decreto con Fuerza de Ley N° 2 del año 2009, del Ministerio de Educación, que fue modificado por la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar que incorporó entre otros el artículo 16 D.

III. PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR:

1. ABORDAJE DE ACOSO ESCOLAR O BULLYING

a) RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA: PASO 1

QUIEN RECEPCIONA	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
Cualquier miembro adulto de la comunidad educativa. Inspector(a), profesor(a), orientadora, Encargado de convivencia, director, puede recepcionar la denuncia.	24 hrs. desde que se recepcionó la denuncia.	<ul style="list-style-type: none"> ● Dar cuenta de los hechos en un plazo máximo de 24 horas desde la formalización de la denuncia al Encargado de Convivencia Escolar quien es el responsable de activar e implementar el protocolo. ● Registro de la denuncia. ● Evaluación/ adopción de medidas urgentes. ● Denuncia a Tribunales de Familia o fiscalía en caso de constituir delito o vulneración de derecho. Esta denuncia podrá hacerse de manera online a través de la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o de manera presencial en la oficina correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier funcionario que preste servicio en el establecimiento educacional podrá realizar tal denuncia poniendo en antecedentes de su accionar al Encargado de Convivencia escolar, quien lo acompañará y asesorará en estas gestiones.

b) NOTIFICACIÓN DE LA DENUNCIA: PASO 2

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
Encargado de Convivencia escolar o la persona designada para ello. (Trabajadora Social, Psicóloga)	24 horas desde que se toma conocimiento del hecho desde que la dirección toma conocimiento.	Información de la denuncia a los involucrados por cualquier medio escrito o entrevista.

c) **RECOGIDA DE INFORMACIÓN (INVESTIGACIÓN): PASO 3**

Este proceso se focaliza en comprender la dinámica de la situación denunciada como acoso escolar, considerando las condiciones específicas del caso. Para ello la persona designada para el seguimiento del caso y su equipo, realiza una investigación por actores involucrados y otros miembros de la comunidad escolar según corresponda:

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
La persona designada para seguimiento del caso y el Equipo conformado para esto.	Dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que se recepciona la denuncia.	Se requiere investigar lo que sucede con los estudiantes, profesores y familia. Entrevistando a las partes, solicitando información a terceros o disponiendo de cualquier otra medida que sea necesaria para su esclarecimiento.

a) *No podrán tener acceso a dichos antecedentes terceras personas, ajenos a la investigación, a excepción de la autoridad pública competente.*

b) *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.*

d) **RESUMEN INFORME DEL PROCESO: Paso n°4**

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
Encargado de investigación Director (a) del EE	02 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.	Una vez realizada la investigación, el encargado de la investigación deberá presentar un informe al Equipo de convivencia, quien deberá resolver si cumplen los requisitos para una sanción, o si el reclamo es desestimado, dejando constancia de la decisión en el ACTA RESUMEN INDAGACIÓN. Citación y notificación a los involucrados del resultado final de la investigación y comunicación sobre de las medidas que correspondan. En el caso de los estudiantes se citará a los o las apoderada.

e) **PLAN DE APOYO E INTERVENCIÓN/ SEGUIMIENTO:** Paso 5:

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
La persona designada para seguimiento del caso será el profesor jefe.	Dentro del semestre escolar en que se realiza la intervención.	El plan de intervención del caso se llevará a cabo en la comunidad escolar.

Plazo para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos o conflictos planteados: El plazo máximo para entregar conclusiones parciales y/o finales será de diez (10) días hábiles. Si el encargado de la indagación estima necesario una prórroga en el plazo deberá solicitarla al Director del Establecimiento, el que luego de aprobar, informará de esto, a todos los involucrados.

Esta intervención comprende un trabajo con los distintos actores involucrados, considerando lo siguiente:

▮ **Intervención grupal:**

Trabajo con las creencias y normas del grupo de pares:

Identificar las propias creencias y normas del grupo, que subyacen a las relaciones interpersonales abusivas o agresivas.

Proponer alternativas de relaciones que generen bienestar (actividades como trabajo de normativas en el curso, trabajos con proyecto de comunidad de curso, reforzar acuerdos de curso, visibilizar el acoso escolar y plantear alternativas de relaciones).

Fortalecimiento de vínculos: aquí es fundamental promover relaciones de colaboración positivas entre compañeros, esto es el factor protector más importante (actividades para el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, toma de perspectivas, etc.).

▮ **Intervención individual:**

Observadores: puede ser a nivel individual o grupal, a ellos se les escucha, acoge y apoya. El aporte de ellos puede ser crucial para visibilizar el maltrato e ir validando alternativas de relaciones que sean positivas (se podría iniciar con ellos, ya que son mucho más efectivas Elliott, 2008).

Agredido: En primera instancia crear un espacio de confianza, en un ambiente de confidencialidad y a la vez activa una *red de apoyo*, que puede estar en su relación con adultos o pares de confianza. Posteriormente se realiza un acompañamiento sostenido en el tiempo, de tal manera de ofrecer un espacio de contención y expresión emocional.

Agresor: Al igual que con el alumno/a agredido/a se debe crear un espacio de confianza y confidencialidad, *brindarle el apoyo* que necesite, ofrecer posibilidades alternativas de relacionarse pacíficamente con otros. Al igual que con el estudiante agredido/a, es necesario realizar un acompañamiento sostenido en el tiempo, para trabajar el desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos, etc.



2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA ESCOLAR EMERGENTE ENTRE PARES

Ante una situación emergente o puntual de violencia maltrato entre estudiantes, creemos pertinente saber actuar de la forma adecuada, por lo tanto el siguiente protocolo muestra los pasos a seguir ante una situación como la descrita anteriormente.

En ocasiones estos problemas de relación son situaciones muy puntuales entre estudiantes que lo diferencia del Acoso Escolar o bullying,

A. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA: PASO 1

QUIEN RECEPCIONA	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
Cualquier miembro adulto de la comunidad educativa. Inspector(a), profesor(a), orientadora, Encargado de convivencia, director, puede recepcionar la denuncia.	24 horas. desde que se recepcionó la denuncia.	<ul style="list-style-type: none">▣ Dar cuenta de los hechos en un plazo máximo de 24 horas desde la formalización de la denuncia a Inspectoría General quien aplicará norma del RICE e informará a Encargado de Convivencia escolar para que sea este quien active protocolo y medidas formativas.▣ Registro de la denuncia.▣ Evaluación/ adopción de medidas urgentes.▣ Denuncia a Tribunales de Familia o fiscalía en caso de constituir delito o vulneración de derecho. Esta denuncia podrá hacerse de manera online a través de la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o de manera presencial en la oficina correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier funcionario que preste servicio en el establecimiento educacional podrá realizar tal denuncia poniendo en antecedentes de su accionar al Encargado de Convivencia escolar, quien lo acompañará y asesorará en estas gestiones.

B. NOTIFICACIÓN DE LA DENUNCIA: PASO 2

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
Inspectoría General, inspectores de nivel.	2 días hábiles desde que la dirección toma conocimiento.	De ser necesario Inspectoría determinará la presencia del apoderado para informar la situación ocurrida. En su defecto se podrá comunicar por escrito o citar telefónicamente al apoderado del o los implicados para informar lo ocurrido.

C. RECOGIDA DE INFORMACIÓN (INVESTIGACIÓN): PASO 3

Este proceso se focaliza en comprender la dinámica de la situación denunciada, considerando las condiciones específicas del caso, recopilando antecedentes.

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
Inspectoría General, inspectores de nivel.	Dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde que se recepciona la denuncia.	Inspectoría investigará el reclamo tomando la declaración de los involucrados. En casos que sea necesario Inspectoría, entrevistará a los testigos a fin de recabar mayores antecedentes acerca de los hechos o disponiendo de cualquier otra medida que sea necesaria para su esclarecimiento.

a) *No podrán tener acceso a dichos antecedentes terceras personas, ajenas a la investigación, a excepción de la autoridad pública competente.*

b) *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.*

D. RESUMEN INFORME DEL PROCESO: PASO 4

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
-------------	---------------------	----------



Inspectoría General Director (a) del EE	02 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.	Una vez realizada la investigación, el encargado de la investigación deberá resolver si cumplen los requisitos para una sanción, o si el reclamo es desestimado, dejando constancia escrita de la decisión. Inspectoría Citará y notificará las medidas a los apoderados/as.
--	--	--

E. PLAN DE APOYO E INTERVENCIÓN/ SEGUIMIENTO: PASO 5

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
La persona designada para seguimiento del caso será el profesor jefe.	Dentro del semestre escolar en que se realiza la intervención.	El plan de intervención del caso se llevará a cabo en la comunidad escolar.

Plazo para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos o conflictos planteados: El plazo máximo para entregar conclusiones parciales y/o finales será de diez (10) días hábiles. Si el encargado de la indagación estima necesario una prórroga en el plazo deberá solicitarla al Director del Establecimiento, el que luego de aprobar, informará de esto, a todos los involucrados.

3. PROTOCOLO DE ACCIÓN: MALTRATO DE UN ADULTO A ESTUDIANTE

A. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA: PASO 1

QUIEN RECEPCIONA	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
<p>Cualquier miembro adulto de la comunidad educativa. Inspectoría, profesor(a), orientadora, Encargado de convivencia, director, puede recepcionar la denuncia.</p>	<p>24 horas. desde que se recepcionó la denuncia.</p>	<p>Inmediatamente después, debe informar a la Dirección y/o al Encargado de Convivencia Escolar, este último será el encargado de activar e implementar el protocolo. Inmediatamente deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informar a Dirección (en caso que este no este enterado) y coordinar acciones necesarias y urgentes que apunten al resguardo del o la estudiante agredida ● Registro de la denuncia. ● Denuncia a Tribunales de Familia o fiscalía en caso de constituir delito o vulneración de derecho. Esta denuncia podrá hacerse de manera online a través de la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o de manera presencial en la oficina correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier funcionario que preste servicio en el establecimiento educacional podrá realizar tal denuncia poniendo en antecedentes de su accionar al Encargado de Convivencia escolar, quien lo acompañará y asesorará en estas gestiones.

Todo funcionario del establecimiento que reciba un reporte de maltrato de un adulto a un estudiante, deberá acoger el relato de manera directa demostrando interés, empatía y comprensión a la persona que realiza el reclamo o denuncia, tomando en cuenta su edad, estado emocional, rol dentro de la comunidad escolar. Para ello, será necesario dejar constancia escrita de lo informado.

B. NOTIFICACIÓN DE LA DENUNCIA: PASO 2

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
Encargado de Convivencia escolar y/o la persona designada para ello.	2 días hábiles desde que la dirección toma conocimiento.	Información de la denuncia a los involucrados. Se privilegiará la comunicación personal (entrevista) con el denunciado y con los/las estudiantes o sus apoderados, pero se podrá hacer uso de otros medios escritos de comunicación (Ej. Libreta de Comunicaciones, Correo electrónico, Carta certificada, etc.). Sea cual fuere la forma utilizada por el encargado, debe quedar constancia del envío y recepción de la información.

C. RECOGIDA DE INFORMACIÓN (INVESTIGACIÓN): PASO 3

Este proceso se focaliza en comprender la dinámica de la situación denunciada, considerando las condiciones específicas del caso, recopilando antecedentes.

Dada la complejidad que supone abordar un reclamo de esta naturaleza, la intervención de la Psicóloga del equipo de Convivencia es fundamental a través de una entrevista con el estudiante posible víctima de maltrato. El objetivo principal de la entrevista es conocer de la manera más precisa que sea posible, qué fue lo que sucedió, cuáles fueron los hechos que motivaron el reclamo o denuncia, en qué circunstancias se produjeron y en particular, toda aquella información que permitan entender de mejor manera lo sucedido.

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
La persona designada para el caso y el Equipo conformado para esto.	Dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles desde que se recepciona la denuncia.	Se requiere investigar lo que sucede con los estudiantes, profesores y familia. Entrevistando a las partes, solicitando información a terceros o disponiendo de cualquier otra medida que sea necesaria para su esclarecimiento.

No podrán tener acceso a dichos antecedentes terceras personas, ajenos a la investigación, a excepción de la autoridad pública 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.

i. El indagador guiará su desempeño en base al **Principio de Inocencia**: Buscará profundizar la descripción y clarificación de las circunstancias del reclamo, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad al adulto señalado como autor de la falta mientras dure esta fase del proceso. Sin perjuicio de lo anterior, se tomarán las siguientes medidas durante el procedimiento y su ulterior resolución:

a) **Si el reclamo se presente contra un funcionario del Colegio**: Se garantizará la tranquilidad y seguridad de el o los alumnos supuestamente afectados, a través de acciones que, no implicando menoscabo laboral, sean prudentes y convenientes conforme a la evaluación que se haya realizado de la situación.

b) **Si el reclamo se presenta contra un apoderado del Colegio u otro adulto vinculado no contractualmente al Colegio**: Se le solicitará actuar con prudencia frente a estas circunstancias, evitando interactuar en forma privada con él o los estudiantes supuestamente afectados o sus apoderados (interacciones que, de ser necesarias, deberán realizarse en presencia de una autoridad del Colegio).

ii. El indagador, atendiendo a las circunstancias del reporte, determinará las acciones requeridas para cumplir su labor, las cuales pueden ser, entre otras: entrevistar a los involucrados y posibles testigos (presencial o virtualmente), citar a los apoderados, solicitar orientación y/o evaluaciones de especialistas internos o externos al Colegio, solicitar y analizar diversos antecedentes o evidencias atinentes, etc. Cabe señalar que, dentro de las acciones a ejecutar, deberá considerar obligatoriamente **procedimientos que garanticen la escucha de las versiones de los involucrados y acogida de sus posibles descargos**.

iii. Si luego de las entrevistas iniciales y del procedimiento aplicado, la situación aún no se aclara, entonces el indagador determinará las medidas a seguir para continuar el proceso de investigación. La estrategia debe ser informada al Encargado de Convivencia Escolar y a la Dirección del Colegio.

D. RESUMEN INFORME DEL PROCESO: PASO 4

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
La persona designada para el caso y Director (a) del EE.	03 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.	Una vez realizada la investigación, el encargado de la investigación deberá resolver si cumplen los requisitos para ratificar la denuncia, o si el reclamo es desestimado, dejando constancia escrita de la decisión en un Acta. La Dirección citará y notificará las medidas a los apoderados/as.

El plazo máximo para entregar conclusiones parciales y/o finales será de quince (15) días hábiles. Si el encargado de la indagación estima necesario una prórroga en el plazo deberá solicitarla al Director del Establecimiento, el que luego de aprobar, informará de esto, a todos los involucrados.

Cuando el encargado de la indagación haya agotado la investigación procederá a cerrar el proceso investigativo. Luego, analizará los antecedentes recabados junto al Equipo de Convivencia quienes decidirán, en base a su mérito, la acreditación o existencia del maltrato o la desestimación del Reclamo o Denuncia.

Finalizada la investigación, el Encargado de la indagación deberá redactar un Informe escrito (ACTA) que deberá ser entregado a la Dirección.

RESOLUCIÓN:

i. Cuando ACREDITA, el responsable de la resolución:

a) Tipificar la falta y posibles medidas aplicables conforme a lo establecido en los contratos y normativas vigentes que regulen la relación de estos con el CSC.

b) Realizará una propuesta de medida a aplicar y la remitirá a la Dirección (la Dirección podrá confirmar, revocar o modificar la o las medidas propuestas). La autoridad designada debe considerar, a la luz del Proyecto Educativo y Reglamentos del Colegio, las siguientes variables antes de sugerir medidas a aplicar:

☐ La aplicación de un enfoque esencialmente formativo en el manejo de las faltas a la buena convivencia.

☐ Las obligaciones legales, reglamentarias y/o contractuales vinculadas a la obligación de proporcionar un buen trato a los alumnos, según quién sea el autor de la falta (apoderado, funcionario u otro adulto vinculado no contractualmente al Colegio).

☐ La medida y/o sanción sugerida deberá corresponder únicamente a las establecidas en los cuerpos normativos atinentes a la falta cometida, pudiendo ser el Reglamento Interno del Colegio, Obligaciones contractuales (contrato laboral) u otras normas o compromisos atinentes suscritos por el autor de la falta. En los casos en que existan dudas respecto de las medidas susceptibles de ser tomadas, se consultará al asesor jurídico del Colegio u otros organismos competentes para actuar conforme a derecho.

☐ Informará a las partes el pronunciamiento de la Dirección respecto del caso en cuestión, considerará las circunstancias del hecho, los involucrados, las atenuantes y agravantes.

ii. Cuando NO se acredite la falta:

El o los responsables de la resolución deberán informar lo resuelto a las partes involucradas y cerrar el procedimiento realizado.

iii. Todas las partes tendrán **derecho a apelar** las resoluciones que pudieran afectarlos. Para ello contarán con cinco días hábiles desde que les fuera comunicada la resolución. Esta solicitud debe ser presentada por escrito a la Dirección quien resolverá sobre el recurso presentando en un plazo máximo de diez días hábiles, sin que quepa un nuevo recurso respecto de la misma.

E. PLAN DE APOYO E INTERVENCIÓN/ SEGUIMIENTO: PASO 5

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
La persona designada para seguimiento por el Encargado de Convivencia Escolar.	Dentro del semestre escolar en que se realiza la intervención.	El plan de intervención del caso se llevará a cabo en la comunidad escolar. Luego de un mes, la persona que el Encargado de Convivencia Escolar haya designado para ello, citará al adulto involucrado en el procedimiento, deberán hacer seguimiento de la situación de maltrato con las partes directamente involucradas (agresor, víctima y testigos).



4. PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE MIEMBROS ADULTOS DE LA COMUNIDAD

A. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA: PASO1

QUIEN RECEPCIONA	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
<p>El adulto debe informar el hecho ocurrido al inspector general o al Encargado de Convivencia, quien registrará lo acontecido en un acta y posteriormente se informará a Dirección.</p>	<p>24 horas desde que se recibió la denuncia.</p>	<p>Inmediatamente después, debe informar a la Dirección y/o al Encargado de Convivencia Escolar, este último será el encargado de activar e implementar el protocolo. Inmediatamente deberá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informar a Dirección (en caso de que este no esté enterado) y coordinar acciones necesarias y urgentes que apunten al resguardo de las partes.• Registro de la denuncia <p>Inmediatamente después, debe informar a la Dirección y/o al Encargado de Convivencia Escolar en un plazo máximo de 24 horas desde que tomó conocimiento del hecho.</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro de la denuncia.• Evaluación/ adopción de medidas urgentes.• Denuncia a Tribunales de Familia o fiscalía en caso de constituir delito o vulneración de derecho. Esta denuncia podrá hacerse de manera online a través de la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o de manera presencial en la oficina correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier funcionario que preste servicio en el establecimiento educacional podrá realizar tal denuncia poniendo en antecedentes de su accionar al Encargado de Convivencia escolar, quien lo acompañará y asesorará en estas gestiones.

B. NOTIFICACIÓN DE LA DENUNCIA: PASO 2

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
El Encargado de Convivencia, inspección general y/o dirección.	2 días hábiles desde que la dirección toma conocimiento.	Comunicación y entrevista a los adultos involucrados: Se privilegiará la entrevista personal a los involucrados. Pero se podrá hacer uso de otros medios escritos de comunicación (Ej. Libreta de Comunicaciones, Correo electrónico, Carta certificada, etc.). Sea cual fuere la forma utilizada por el encargado, debe dejar constancia del envío y recepción de la información.

Plazo para la resolución y pronunciamiento en relación a los hechos o conflictos planteados: El plazo máximo para entregar conclusiones parciales y/o finales será de quince (15) días hábiles. Si el encargado de la indagación estima necesario una prórroga en el plazo deberá solicitarla al Director del Establecimiento, el que luego de aprobar, informará de esto, a todos los involucrados.

C. RECOGIDA DE INFORMACIÓN (INVESTIGACIÓN): PASO 3

Este proceso se focaliza en comprender la dinámica de la situación denunciada, considerando las condiciones específicas del caso, recopilando antecedentes.

El objetivo principal es conocer de la manera más precisa que sea posible, qué fue lo que sucedió, cuáles fueron los hechos que motivaron el reclamo o denuncia, en qué circunstancias se produjeron y en particular, toda aquella información que permitan entender de mejor manera lo sucedido.

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
La persona designada para el caso y el Equipo conformado para esto.	Dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles desde que se recibe la denuncia.	En entrevista a los adultos involucrados, implementando posteriormente un plan de acción remedial, para establecer compromisos entre los involucrados mientras dura la indagación. Se requiere investigar lo que sucede con los involucrados, solicitando información a terceros o disponiendo de cualquier otra medida que sea necesaria para su esclarecimiento.

No podrán tener acceso a dichos antecedentes terceras personas, ajenas a la investigación, a excepción de la autoridad pública 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.

D. RESUMEN INFORME DEL PROCESO: PASO 4

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
La persona designada para el caso y Director (a) del EE.	03 días hábiles desde que transcurre el plazo para investigar.	Una vez realizada la investigación, el encargado de la investigación deberá resolver si cumplen los requisitos para ratificar la denuncia, o si el reclamo es desestimado, dejando constancia escrita de la decisión en un Acta. La Dirección citará y notificará las medidas a los involucrados.

MEDIDAS REPARATORIAS:

En el formulario de actuación se deberá especificar las medidas reparatorias adoptadas a favor del afectado, así como la forma en que se supervisará su efectivo cumplimiento. Tales medidas podrán consistir, por ejemplo en disculpas privadas o públicas, restablecimiento de efectos personales, otras acciones para reparar o restituir el daño causado. Las medidas reparatorias consideran gestos y acciones que un agresor puede tener con la persona agredida o en beneficio de la comunidad educativa y que acompañan el reconocimiento de haber infringido un daño, las que estarán en directa relación con las normativas de acuerdo al Reglamento de Convivencia Escolar y PEI del colegio.

MEDIDAS Y CONSECUENCIAS:

A. ENTRE FUNCIONARIOS:

Dependiendo de la gravedad de la situación, se efectuarán las siguientes acciones:

- **Amonestación verbal:** Consiste en la amonestación privada y directa que será efectuada por el Inspector General y/o Director, la cual se hará personalmente al funcionario, dejando constancia en la hoja de entrevista.
- **Mediación: entre las partes:** Si la situación lo amerita y hay voluntad de ambas partes, se realizará una mediación con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados.
- **Amonestación escrita:** Consiste en la representación formal, por parte del Director, que se hace al funcionario, por escrito, dejando constancia de ella en su carpeta personal. En casos de gravedad o se realizará una investigación sumaria administrativa de acuerdo al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. y se informará sus conclusiones al Sostenedor.

B. ENTRE APODERADOS:

Dependiendo de la gravedad de la situación, se efectuará las siguientes acciones:

- **Entrevista personal:** El equipo de convivencia se entrevistará con los apoderados involucrados acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida, estableciendo acuerdos y compromisos.
- **Mediación entre las partes:** Si la situación lo amerita y hay voluntad de ambas partes, se realizará una mediación con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados.
- **Suspensión temporal como Apoderado:** En casos graves que afecten la convivencia escolar y/o las relaciones humanas de convivencia de los microcentros, se podrá suspender temporalmente o permanente, cuando la falta lo amerite, su participación como apoderado en el colegio, debiendo éste, nombrar por escrito un apoderado reemplazante.

C. DE APODERADO A FUNCIONARIOS:

Los padres y apoderados como integrantes de la comunidad educativa del colegio, también se rigen por las normas de convivencia del Reglamento Interno.

La transgresión de esta normativa será evaluada por el equipo de Convivencia y Dirección según corresponda, y las consecuencias serán determinadas de acuerdo a la gravedad de la falta y en consideración a los antecedentes recopilados, efectuándose las siguientes acciones:

- **Entrevista Personal:** El equipo de convivencia se entrevistará con los apoderados involucrados acerca de la situación ocurrida, con el fin de analizar las causas y consecuencias de la falta cometida, estableciendo acuerdos y compromisos.
- **Mediación entre las partes:** Si la situación lo amerita y hay voluntad de ambas partes, se realizará una mediación con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos entre los involucrados.
- Si el apoderado no se presenta a la entrevista individual o mediación sin justificación, se dará por enterado luego de la carta certificada a su domicilio.
- **Suspensión Temporal:** En casos graves que afecten la convivencia escolar y las relaciones humanas de convivencia entre apoderados y funcionarios, se podrá suspender temporalmente su participación como apoderado en el colegio debiendo nombrar un apoderado reemplazante.
- **Denuncias en Tribunales por delitos:** Si se configura un delito de agresión física de un apoderado a un funcionario, el colegio hará la denuncia a la autoridad competente (Carabineros, PDI, o Fiscalía). Si los Tribunales de Justicia comprueban el delito, el apoderado perderá su calidad de tal teniendo que nombrar a un reemplazante.
- **Recursos de Apelaciones:** El adulto involucrado podrá apelar a la resolución adoptada por escrito y fundamentadamente en un plazo de 48 horas ante la Dirección, quien resolverá en conjunto con el Equipo de Convivencia Escolar e Inspectoría General, dentro de cinco días.

E. PLAN DE APOYO E INTERVENCIÓN/ SEGUIMIENTO: PASO 5

RESPONSABLE	PLAZO PARA INFORMAR	ACCIONES
Inspectoría General o La persona designada para seguimiento por la dirección y/o Encargado de Convivencia Escolar.	Dentro del semestre escolar en que se realiza la intervención.	Luego de quince días hábiles se citará a los adultos involucrados con el fin de analizar el seguimiento de los compromisos establecidos a través del seguimiento y acompañamiento de los involucrados.

--	--	--

Acciones Preventivas: Promover acciones que fomenten y fortalezcan una sana convivencia entre los adultos de la comunidad Educativa, a través de charlas , escuelas para padres, como también la difusión del Manual de Convivencia Escolar, enfatizando en el Respeto y Buen Trato para Todos y fomentando la Resolución Pacífica de Conflictos.

5. CONSIDERACIONES FINALES Y APLICABLES EN TODOS LOS CASOS.

a. Comunicación con las familias en general

Ante situaciones que se evalúen como especialmente graves, el Director deberá evaluar la conveniencia de ampliar la información al resto de las familias, a fin de evitar rumores o situaciones de desconfianza respecto del rol protector del establecimiento. Para ello, se deberán definir estrategias de información y/o comunicación con las madres, padres y apoderados (Consejo Escolar, Consejos de Profesores, reuniones de apoderados por curso, asambleas generales, elaboración y entrega de circulares informativas, etc.) cuyos objetivos deben estar centrados en:

- Explicar la situación en términos generales, sin individualizar a los involucrados ni entregar detalles. En este punto, es de suyo relevante salvaguardar los derechos a la intimidad y evitar la victimización secundaria y la estigmatización.
- Comunicar y explicar las medidas y acciones que se están implementando y/o se implementarán en la comunidad educativa a razón del hecho.
- Solicitar colaboración y apoyo de parte de las madres, padres y apoderados en la labor formativa del establecimiento, en torno a fortalecer la buena convivencia y prevenir la violencia escolar.

b. Medidas de resguardo a víctimas de violencia

Las medidas formativas, pedagógicas y psicosociales para víctimas de violencia escolar son fundamentales para promover un ambiente seguro y respetuoso en nuestro establecimiento educacional. Estas medidas buscan no solo abordar el daño causado, sino también prevenir futuras situaciones de violencia. A continuación, se detallan algunas de estas medidas que se podrán tomar ante situaciones de agresión, ello previa consulta al consejo de profesores y en consideración a las recomendaciones de especialistas del establecimiento (psicólogas de convivencia, trabajadora social, orientadora). Cada medida deberá ser informada previamente a los respectivos apoderados de los estudiantes involucrados.

- Medidas Formativas y pedagógicas

Capacitación para Docentes:

Formación en manejo de conflictos, empatía y técnicas de mediación.

Talleres sobre detección de señales de violencia y cómo actuar ante estos casos.

En Orientación promover la Educación en Diversidad: Programas que promuevan el respeto por la diversidad y la inclusión, abordando temas como bullying, racismo y discriminación.

- Medidas Pedagógicas

Intervención Individualizada:

Adaptar, priorizar o adecuar el currículo escolar según sea la necesidad específica del estudiante previa aprobación del consejo de profesores.

Apoyo psicológico y tutoría individual para víctimas, ayudándoles a reconstruir su autoestima y habilidades sociales.

Actividades de Grupo: Dinámicas de grupo que fomenten la cohesión, la colaboración y el trabajo en equipo, ayudando a crear un sentido de comunidad.

Currículo Inclusivo: Adaptar el currículo para incluir temas sobre la violencia, sus efectos y cómo prevenirla, de manera que todos los estudiantes comprendan su impacto.

- **Medidas Psicosociales**

Apoyo Psicológico: Provisión de servicios de psicología para víctimas,

Creación de Espacios Seguros: Establecer "salas de apoyo" donde los estudiantes puedan ir a hablar sobre sus experiencias y recibir orientación.

Programas de mentoría: Implementar programas de mentoría donde estudiantes mayores o más experimentados puedan guiar y apoyar a las víctimas, ofreciendo un modelo positivo.

Involucramiento Familiar: Talleres y reuniones con padres para educarlos sobre la violencia escolar y cómo pueden apoyar a sus hijos.

Fomentar la Participación Estudiantil: Crear comités de estudiantes (amigos de la convivencia escolar) que trabajen en la promoción de la convivencia pacífica y que sean un canal para reportar situaciones de violencia.

- Evaluación y Seguimiento
- Monitoreo Continuo: Realizar encuestas y grupos focales para evaluar el clima escolar y la efectividad de las medidas implementadas.
- Revisión de Políticas: Establecer políticas claras contra la violencia escolar y revisar su aplicación periódicamente para garantizar su efectividad. (al menos una vez al año)
- Implementar estas medidas requiere un compromiso de toda la comunidad educativa, incluidos estudiantes, docentes, padres y autoridades escolares, para crear un entorno donde todos se sientan seguros y respetados.

c. Medidas de apoyo a estudiantes causantes de agresiones.

A continuación, se detallan algunas de las medidas que se podrán tomar ante situaciones de agresión, ello previa consulta al consejo de profesores y en consideración a las recomendaciones de especialistas del establecimiento (psicólogas de convivencia, trabajadora social, orientadora). Cada medida deberá ser informada previamente a los respectivos apoderados de los estudiantes involucrados.

- **Medidas Formativas**

Programa de Educación Emocional: Impartir talleres que enseñen a los estudiantes a reconocer y gestionar sus emociones, así como a desarrollar empatía hacia los demás.

Talleres de Resolución de Conflictos: Capacitar a los infractores en técnicas de mediación y resolución de conflictos para que aprendan a manejar desacuerdos sin recurrir a la violencia.

Formación en Habilidades Sociales: Desarrollar habilidades como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la negociación, que son fundamentales para una convivencia armónica.

Educación en Diversidad e Inclusión: Impartir cursos sobre la importancia de la diversidad y el respeto por las diferencias, ayudando a los estudiantes a entender y valorar a sus compañeros.

- **Medidas Pedagógicas**

Seguimiento Académico Personalizado: Establecer un plan de seguimiento académico para los infractores, con el objetivo de mejorar su rendimiento escolar y evitar la deserción.

Adaptaciones Curriculares: Modificar el currículo para incluir temáticas relacionadas con la convivencia pacífica y la no violencia.

Actividades Extracurriculares: Fomentar la participación en actividades deportivas, artísticas y culturales que promuevan el trabajo en equipo y la cohesión grupal.

Mentoría y Tutorías: Asignar un mentor o tutor que brinde apoyo emocional y académico al infractor, ayudándole a reflexionar sobre su comportamiento y a establecer metas personales.

- **Medidas Psicosociales**

Grupos de Apoyo: Crear grupos de apoyo donde los infractores puedan compartir sus experiencias y aprender de otros que han estado en situaciones similares.

Involucramiento Familiar: Incluir a las familias en el proceso, ofreciendo talleres y sesiones informativas que les ayuden a entender el comportamiento de sus hijos y a establecer una comunicación efectiva.

Intervenciones con la red externa de apoyos: Promover actividades que involucren a la comunidad, trabajando en conjunto con organizaciones locales para abordar la violencia escolar desde un enfoque más amplio.

- Evaluación y Seguimiento
- Es fundamental que todas estas medidas incluyen un sistema de evaluación y seguimiento para medir su efectividad. Esto puede incluir la recolección de datos sobre la disminución de incidentes de violencia, la mejora en el rendimiento académico y el bienestar emocional de los estudiantes.
-
- Implementar un enfoque integral que combine estas medidas puede contribuir a la transformación del comportamiento de los infractores, promoviendo un entorno escolar más seguro y respetuoso para todos.

d. Medidas de apoyo a estudiantes causantes de agresiones.

Las medidas protectoras y de resguardo ante situaciones de agresión escolar entre adultos son fundamentales para garantizar un entorno seguro y saludable. Estas medidas pueden incluir:

Capacitación del personal: Proporcionar formación regular a los docentes y al personal administrativo sobre cómo manejar situaciones de agresión y cómo intervenir de manera adecuada. Esto incluye técnicas de mediación y resolución de conflictos.

Canales de denuncia: Crear mecanismos confidenciales y accesibles para que los adultos puedan reportar incidentes de agresión sin miedo a represalias. Esto puede incluir líneas directas, buzones de sugerencias o un sistema de informes en línea.

Intervención temprana: Fomentar una cultura de intervención temprana donde los adultos sientan la responsabilidad de intervenir ante situaciones de agresión o acoso. Esto puede incluir la formación en habilidades de observación y respuesta.

Apoyo psicológico: Ofrecer servicios de apoyo psicológico y emocional para los adultos involucrados en situaciones de agresión, tanto para las víctimas como para los agresores, para abordar las causas subyacentes del comportamiento.

Fomentar un ambiente de respeto: Promover una cultura escolar basada en el respeto mutuo y la empatía, organizando talleres y actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales entre el personal.

Evaluación y seguimiento: Realizar evaluaciones periódicas de las políticas y medidas implementadas para determinar su efectividad y hacer ajustes según sea necesario. Involucrar a todo el personal en este proceso.

6. Socialización y actualización del protocolo

Este protocolo será socializado cada año con toda la comunidad educativa. Será entregado a todos los miembros de la comunidad y se publicará en la página web del Colegio (www.colegiosancarlos.cl). El documento será actualizado bajo las exigencias legales y la evaluación anual que se realice.

Enero 2025