



**CLARO DE LUNA COLLEGE**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE MALTRATO Y/O  
VIOLENCIA ESCOLAR (BULLYING)**

**Año 2026-2027**

## 0. MARCO NORMATIVO APLICABLE

---

El presente protocolo se dicta y se interpreta conforme al siguiente marco jurídico vigente en Chile:

- Constitución Política de la República de Chile.
- D.F.L. N° 2 de 2009, del Ministerio de Educación, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.370 (Ley General de Educación), en particular su Párrafo 3° del Título Preliminar ("Convivencia Educativa y Buen Trato", artículos 16 A a 16 I), texto vigente según las modificaciones de la Ley N° 21.809.
- Ley N° 21.809, sobre Convivencia, Buen Trato y Bienestar de las Comunidades Educativas, publicada el 1 de abril de 2026 y en vigencia desde el 1 de julio de 2026, que moderniza y reemplaza gran parte del articulado de la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar.
- Ley N° 21.128, que modifica el D.F.L. N° 2 de 1998 del Ministerio de Educación para regular el procedimiento de expulsión y cancelación de matrícula frente a hechos de violencia grave o gravísima ("Ley Aula Segura").
- Decreto N° 24 de 2005 del Ministerio de Educación, que reglamenta la constitución y funcionamiento de los Consejos Escolares.
- Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) del establecimiento, actualizado conforme a los contenidos mínimos del artículo 16 E del D.F.L. N° 2/2009.
- Instrucciones de la Superintendencia de Educación sobre reglamentos internos: Circular N° 482 (2018), que se mantiene como referencia operativa mientras la Superintendencia dicta la normativa que la reemplazará conforme a la Ley N° 21.809; el establecimiento incorporará de inmediato toda nueva circular que la Superintendencia dicte al efecto.
- Ley N° 21.430, que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Ley N° 21.545, sobre inclusión, atención integral y protección de derechos de las personas con trastorno del espectro autista.
- Ley N° 19.070, Estatuto de los Profesionales de la Educación (artículo 8° bis), y Ley N° 21.109, Estatuto de los Asistentes de la Educación Pública.
- Ley N° 21.643 ("Ley Karin"), sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo, cuando corresponda coordinar el procedimiento con adultos trabajadores del establecimiento.
- Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por Chile.

## 1. DEFINICIONES

---

### 1.1 Acoso escolar

Conforme al artículo 16 B del D.F.L. N° 2/2009 (texto fijado por la Ley N° 21.809), se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada dentro o fuera del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otra u otro estudiante, y que provoquen en éste maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, o que causen un clima escolar hostil, tales como el aislamiento injustificado o el ignorar deliberadamente y de forma colectiva a un estudiante, sea por medios tecnológicos o por cualquier otro medio, según su edad y condición.

Se entenderán incluidas tanto las agresiones u hostigamientos físicos como los psicológicos, realizados por cualquier medio, incluyendo el ciberacoso o violencia digital.

## 1.2 Violencia o agresión aislada

Aquella conducta de violencia que, sin constituir acoso escolar por no ser reiterada, atenta contra la integridad física o psíquica de un estudiante. Aun cuando no sea sistemática, requiere la adopción oportuna de medidas formativas o disciplinarias proporcionales, precisamente para prevenir que derive en una situación de acoso.

## 1.3 Violencia ejercida por un adulto de la comunidad educativa

Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante, cuando sea realizada por quien detente una posición de autoridad —director, profesor, asistente de la educación u otro— o por cualquier adulto de la comunidad educativa.

## 1.4 Violencia en el trabajo ejercida por terceros

Cuando las conductas de acoso, violencia o discriminación sean ejercidas por estudiantes, padres, madres o apoderados en contra de profesionales, asistentes de la educación o cualquier trabajador del establecimiento, constituirán violencia en el trabajo ejercida por terceros, debiendo aplicarse los protocolos del Reglamento Interno con medidas siempre acompañadas de un componente formativo.

## 1.5 Buen trato

Es aquel que las personas adultas de la comunidad educativa proporcionan a niños, niñas y adolescentes con atención a los principios y garantías de la Constitución y de la Ley N° 21.430, que fomenta cuidados, afectos y protección, y que reconoce sus necesidades y particularidades, incluyendo las de estudiantes con trastorno del espectro autista, conforme a la Ley N° 21.545.

# 2. PRINCIPIOS RECTORES

---

Toda actuación derivada de este protocolo se regirá por los siguientes principios, conforme a la Ley N° 21.430 y a la normativa educacional vigente:

- Interés superior del niño, niña y adolescente.
- Protección integral de derechos y derecho a ser oído.
- Buen trato y no discriminación arbitraria.
- Presunción de inocencia: ningún estudiante o adulto presuntamente involucrado será juzgado o sancionado hasta que los hechos se encuentren acreditados.
- Debido proceso: imparcialidad, proporcionalidad, confidencialidad y celeridad de las investigaciones.
- Confidencialidad y protección de datos personales de todos los involucrados.
- No revictimización.
- Enfoque formativo: las medidas disciplinarias siempre irán acompañadas de medidas pedagógicas y, cuando corresponda, de acciones reparatorias.
- Gradualidad y proporcionalidad de las medidas respecto de la gravedad de la falta.
- Excepcionalidad de la expulsión y la cancelación de matrícula, que sólo procederán cuando se hayan agotado las alternativas formativas y pedagógicas disponibles.

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

---

Este protocolo se aplica a hechos ocurridos dentro del establecimiento y a aquellos vinculados a actividades organizadas o patrocinadas por éste, tales como:

- Salidas pedagógicas y actividades extraprogramáticas.
- Transporte escolar asociado al establecimiento.
- Plataformas digitales institucionales y comunicación entre estudiantes o entre estudiantes y adultos por medios tecnológicos.
- Cualquier otro espacio o actividad vinculada a la comunidad educativa, dentro o fuera del establecimiento, según lo dispuesto en el artículo 16 B.

### 4. ESTRUCTURA RESPONSABLE DE LA CONVIVENCIA EDUCATIVA

---

#### 4.1 Coordinador/a de Convivencia Educativa

De acuerdo con el artículo 15 del D.F.L. N° 2/2009 (modificado por la Ley N° 21.809), el establecimiento cuenta con un/a Coordinador/a de Convivencia Educativa, profesional de la educación o del área psicosocial o psicopedagógica, con formación o experiencia en convivencia educativa, de jornada completa y dedicación exclusiva. Lidera el equipo de convivencia educativa y es responsable de la elaboración e implementación del Plan de Gestión de Convivencia Educativa.

#### 4.2 Equipo de Convivencia Educativa (ECE)

Integrado por el/la Coordinador/a de Convivencia Educativa y, según la disponibilidad del establecimiento, hasta dos profesionales adicionales del área psicosocial o psicopedagógica. Asesora a la Dirección y al Consejo Escolar, y presta especial atención a la participación de estudiantes, padres, madres y apoderados en la promoción de la buena convivencia.

#### 4.3 Consejo Escolar / Comité de Buena Convivencia Educativa

El Consejo Escolar (o, en su defecto, el Comité de Buena Convivencia Educativa) cumple funciones de promoción de la buena convivencia y el buen trato, y participa en los procesos de actualización del Plan de Gestión de Convivencia Educativa y del Reglamento Interno, conforme al Decreto N° 24 de 2005 y al artículo 16 H del D.F.L. N° 2/2009.

#### 4.4 Canal de denuncias

El establecimiento cuenta con un canal seguro y confidencial para la recepción de denuncias, que resguarda la identidad del denunciante, evita la revictimización de los afectados y garantiza la adopción de medidas adecuadas frente a las situaciones comunicadas, conforme al artículo 16 E letra e) del D.F.L. N° 2/2009. Cualquier integrante de la comunidad educativa puede recibir una denuncia; sin embargo, a quien la recibe no le corresponde verificar la veracidad de los hechos, sino informarla de inmediato al Coordinador/a de Convivencia Educativa.

# **I. PROTOCOLO DE MALTRATO ESCOLAR ENTRE PARES / ACOSO ESCOLAR (BULLYING)**

---

## **1. Denuncia en la unidad educativa**

1. Cualquier integrante de la comunidad escolar que tenga antecedentes que permitan presumir una situación de acoso, amenazas, hostigamiento, maltrato y/o bullying debe informar de inmediato al profesor jefe o al Coordinador/a de Convivencia Educativa.
2. El denunciante entrega su relato por escrito o verbalmente a un adulto funcionario del colegio, quien debe registrar la denuncia en hoja de entrevista, aportando las evidencias disponibles (correos, mensajes, fotografías, grabaciones, testimonios, etc.).
3. Las denuncias pueden ser anónimas o firmadas. El proceso garantiza confidencialidad y protección tanto para denunciantes como para denunciados, sin perjuicio del derecho de estos últimos a ser oídos.
4. Si la denuncia da cuenta de una agresión física, los involucrados se separan de inmediato en dependencias distintas; se informa a los profesores para resguardar la integridad física de los afectados en los días siguientes; si existe evidencia de lesiones, se realiza un chequeo del estudiante, se emite un informe de las lesiones observadas y, en caso de gravedad, se activa el Protocolo de Accidentes Escolares para derivar al estudiante al centro de salud más cercano.

## **2. Contención inicial**

El adulto que recibe la denuncia de primera fuente brinda la primera contención emocional al estudiante afectado; si no cuenta con la formación para ello, deriva de inmediato a un integrante del Equipo de Convivencia Educativa. Se deja registro en la hoja de entrevista de estudiantes.

## **3. Activación del protocolo y medidas de urgencia**

El/la Coordinador/a de Convivencia Educativa evalúa los antecedentes junto al equipo de convivencia y realiza un análisis inicial para determinar si se trata de un conflicto aislado o de una posible situación de acoso escolar sistemático. En caso de detectarse riesgo inmediato para algún estudiante, se adoptan medidas de urgencia (separación de aula, acompañamiento, restricción de contacto) mientras se determina la naturaleza del hecho. Si los hechos pudiesen ser constitutivos de delito, se notifica de inmediato a la Dirección para la evaluación de la denuncia ante la institución competente.

## **4. Investigación: compilación y análisis de antecedentes**

El/la Coordinador/a de Convivencia Educativa, junto al Equipo de Convivencia y en coordinación con el Consejo Escolar, recopila antecedentes para establecer los hechos, su veracidad, el tipo de maltrato, los participantes y los niveles de responsabilidad. Para ello:

- Se cita por separado a los apoderados de los presuntos involucrados, informándoles de la denuncia y recabando su versión.
- Se entrevista a compañeros y potenciales testigos de los hechos denunciados.
- De ser necesario, se consulta al Consejo de Profesores por antecedentes conductuales relevantes.
- Se elabora un informe escrito con los antecedentes recopilados.

## 5. Medidas de protección durante la investigación

Desde que el establecimiento toma conocimiento de los hechos y hasta la conclusión del procedimiento, podrán adoptarse una o más de las siguientes medidas de protección, aplicadas con criterio de proporcionalidad:

- Separación de aula entre denunciante y denunciado.
- Restricción de contacto entre las partes.
- Acompañamiento de un adulto responsable.
- Suspensión del estudiante denunciado, únicamente cuando no sea posible resguardar al afectado por otra vía. La suspensión no podrá extenderse por más de quince días hábiles; si al vencer el plazo el procedimiento no ha concluido, deberá adoptarse otra medida de protección, sin perjuicio de poder reiterarse la suspensión si el denunciado incurre en una nueva falta durante el proceso, caso en el cual la investigación deberá concluir antes del vencimiento del nuevo plazo. El establecimiento realizará seguimiento pedagógico del estudiante suspendido para resguardar la continuidad de su trayectoria educativa.

## 6. Determinación y plan de acción

Concluida la investigación, el Equipo de Convivencia Escolar junto al profesor jefe analiza los hechos para determinar si constituyen violencia aislada o acoso escolar, establece las medidas formativas y, si corresponde, disciplinarias proporcionales a la falta acreditada, y define un plan de acción. Si el/la director/a resuelve la aplicación de expulsión o cancelación de matrícula, deberá previamente contarse con el informe de la comisión señalada en el punto III.2 de este protocolo (Aula Segura).

Si los hechos fueren constitutivos de delito, la Sostenedora del colegio, o quien la represente en su ausencia, realizará la denuncia ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, el Ministerio Público, el Tribunal de Familia o la Superintendencia de Educación, según corresponda, dentro de las 24 horas siguientes a tomar conocimiento de los hechos, mediante oficio o correo electrónico.

## 7. Información a los apoderados y a los docentes

Se cita a los apoderados de los estudiantes involucrados (denunciantes y denunciados) para informarles las conclusiones de la investigación y las medidas o plan de intervención adoptados. El Equipo de Convivencia Escolar informa asimismo a los docentes pertinentes, con resguardo de la confidencialidad de los datos personales de terceros, para que actúen como red de apoyo y contención.

## 8. Plan de intervención

Las intervenciones se desarrollan en tres niveles:

5. Acciones con los estudiantes directamente involucrados.
6. Acciones con estudiantes testigos o pertenecientes al mismo curso.
7. Acciones con los adultos que participan del proceso formativo: padres, apoderados y profesores.

Metodología: trabajo grupal (mediación, conversatorios) y trabajo individual (compromisos, acompañamiento, orientación, contención, derivación a especialistas externos cuando corresponda). Las acciones priorizan la prevención de nuevas situaciones, la reparación del daño causado y la reparación del vínculo entre las partes.

Seguimiento: el profesor jefe y el/la representante de Convivencia Educativa realizan seguimiento del caso y del plan de intervención, incluyendo la mediación y los apoyos externos si los hubiere, informando periódicamente los avances a los apoderados. El monitoreo se extiende, al menos, hasta el término del semestre en curso, con un mínimo de tres meses de seguimiento.

## 9. Incumplimiento de compromisos

Si la conducta de maltrato persiste o se pone en riesgo la integridad del estudiante afectado, se cita nuevamente al apoderado y se aplican las medidas formativas y disciplinarias que correspondan conforme al Reglamento Interno, considerando dicha reiteración como una falta de mayor gravedad.

## 10. Plazos para el procedimiento (resumen)

| ETAPA / SECUENCIA                                            | PLAZO                                                                                    | RESPONSABLE                                                                     | ACCIÓN                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denuncia / detección</b>                                  | Inmediato                                                                                | Cualquier integrante de la comunidad educativa                                  | Recibida la denuncia, se informa al profesor jefe y/o al Coordinador/a de Convivencia Educativa, dejando registro escrito (bitácora de convivencia). |
| <b>Contención al estudiante afectado</b>                     | Al momento de recibida la denuncia                                                       | Docente que recibe la denuncia y/o Equipo de Convivencia Educativa              | Escucha y apoyo emocional inicial; registro en hoja de entrevista.                                                                                   |
| <b>Comunicación al equipo directivo y análisis inicial</b>   | Inmediato, hasta 24 horas hábiles                                                        | Coordinador/a de Convivencia Educativa y Dirección                              | Se evalúa la activación formal del protocolo, diferenciando conflicto aislado de posible acoso sistemático.                                          |
| <b>Citación a apoderados</b>                                 | Dentro de 24 horas                                                                       | Coordinador/a de Convivencia Educativa, Dirección o Sostenedora                 | Se informa la activación del protocolo y se recaba la versión de los apoderados.                                                                     |
| <b>Investigación: compilación y análisis de antecedentes</b> | Máximo 2 meses desde la activación del protocolo                                         | Coordinador/a de Convivencia Educativa, Equipo de Convivencia y Consejo Escolar | Entrevistas, recopilación de antecedentes y redacción del informe con los hechos acreditados.                                                        |
| <b>Medidas de protección (si corresponde suspensión)</b>     | Máximo 15 días hábiles, prorrogable en los términos legales                              | Dirección y Coordinador/a de Convivencia Educativa                              | Separación de aula, restricción de contacto o suspensión, con seguimiento pedagógico del estudiante.                                                 |
| <b>Plan de intervención</b>                                  | 3 días hábiles posteriores a la evaluación de los hechos                                 | Profesor jefe, Equipo de Convivencia Educativa y Consejo Escolar                | Se elabora el plan según los acuerdos del Equipo de Convivencia; se informa a los apoderados involucrados.                                           |
| <b>Información a apoderados y docentes</b>                   | 3 días hábiles posteriores a la evaluación de los hechos                                 | Profesor jefe / Dirección / Equipo de Convivencia Educativa                     | Se informan procedimientos, antecedentes, conclusiones, sanciones (si corresponde) y plan de intervención.                                           |
| <b>Denuncia a organismos competentes (si hay delito)</b>     | 24 horas desde que se toma conocimiento                                                  | Sostenedora o quien la represente                                               | Denuncia ante Carabineros, PDI, Fiscalía, Tribunal de Familia o Superintendencia, mediante oficio o correo.                                          |
| <b>Seguimiento</b>                                           | Desde la emisión del plan de intervención hasta el término del semestre (mínimo 3 meses) | Profesor jefe / Dirección / Equipo de Convivencia Educativa                     | Reuniones de ECE, consejo de profesores, entrevistas y observación directa dentro y fuera del aula.                                                  |

## II. PROTOCOLO DE VIOLENCIA EJERCIDA POR UN ADULTO HACIA UN ESTUDIANTE

---

Conforme al artículo 16 B del D.F.L. N° 2/2009, revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica cometida por cualquier medio en contra de un estudiante, realizada por quien detente una posición de autoridad —director, profesor, asistente de la educación u otro— o por cualquier adulto de la comunidad educativa.

Para efectos de este protocolo, se entenderá por violencia de un adulto hacia un estudiante toda acción u omisión que afecte su integridad física, psicológica o emocional, incluyendo violencia física, psicológica o verbal, amenazas, humillaciones, hostigamiento o acoso, discriminación arbitraria, violencia digital o ciberacoso, y cualquier otra conducta que vulnere sus derechos.

### 1. Recepción de la denuncia

Toda persona que tome conocimiento, sospeche o sea informada de una situación de violencia ejercida por un adulto contra un estudiante debe informarlo inmediatamente y por escrito al Equipo de Convivencia Educativa y/o a la Dirección. Recibida la denuncia, se activa el protocolo y se abre un expediente de investigación, dejando registro escrito de todas las actuaciones.

**Responsable:** Coordinador/a de Convivencia Educativa. **Plazo:** inmediato.

#### Cuando el denunciado sea un profesor

- El estudiante o su apoderado puede presentar la denuncia al profesor jefe, quien informa de inmediato al Equipo de Convivencia Escolar.
- El Equipo de Convivencia recopila antecedentes y entrevista a las personas involucradas.
- El docente denunciado tiene derecho a ser informado de los hechos, presentar descargos y aportar antecedentes durante el proceso.

#### Cuando la denuncia involucra al profesor jefe

- El estudiante o su apoderado presenta la denuncia directamente ante la Dirección.

#### Cuando la denuncia involucra a integrantes del Equipo de Convivencia Educativa o a la Dirección

- La investigación es asumida por quien determine la Sostenedora o por una persona especialmente designada, para garantizar imparcialidad y ausencia de conflicto de interés.

#### Medidas de confidencialidad

Durante todo el procedimiento se garantiza: reserva de la investigación; protección de datos personales; acceso restringido a los antecedentes; y prohibición de divulgar información a terceros ajenos al proceso.

### 2. Comunicación a las familias

La Dirección o el Equipo de Convivencia Educativa informa a los padres y/o apoderados del estudiante afectado dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la denuncia, mediante llamada telefónica, correo electrónico o entrevista presencial, según la gravedad de los hechos.

**Responsable:** Dirección y Coordinador/a de Convivencia Educativa. **Plazo:** dentro de 24 horas.

### 3. Medidas de protección

Para resguardar la integridad física y emocional del estudiante, podrán adoptarse una o más de las siguientes medidas: separación inmediata entre el estudiante y el presunto agresor; restricción de contacto; reorganización temporal de funciones; cambio transitorio de espacios de trabajo; alejamiento preventivo; u otras medidas de resguardo pertinentes. En los casos que corresponda, podrán adoptarse medidas administrativas o laborales de

carácter preventivo, respetando siempre el debido proceso y sin que ello implique menoscabo de los derechos laborales del trabajador afectado por hechos de terceros, ni de aquel a quien se investiga mientras no se determine su responsabilidad.

**Responsable:** Dirección y Coordinador/a de Convivencia Educativa. **Plazo:** inmediato, dentro de las primeras 24 horas.

#### **En caso de lesiones físicas**

- El estudiante es acompañado por un adulto responsable designado por el establecimiento.
- Se registran las lesiones observadas.
- Se informa inmediatamente al apoderado.
- Se activa el Protocolo de Accidentes Escolares cuando corresponda.
- Se deriva al centro de salud más cercano si la situación lo requiere.

#### **4. Denuncia ante organismos competentes**

Si los hechos pudieren constituir delito o vulneración grave de derechos, el establecimiento efectúa la denuncia correspondiente ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, el Ministerio Público, el Tribunal de Familia o el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuando corresponda. Cuando el denunciado sea un profesional o asistente de la educación, el director deberá además denunciar conforme al artículo 175 del Código Procesal Penal; esta obligación no se entiende satisfecha por acciones ejercidas por terceros.

**Responsable:** Sostenedora del establecimiento. **Plazo:** dentro de 24 horas desde que se toma conocimiento de los hechos.

#### **5. Apoyo y seguimiento al estudiante**

El establecimiento puede sugerir la derivación a profesionales externos para evaluación o intervención psicológica, médica, psicopedagógica u otras que resulten pertinentes. El Equipo de Convivencia Escolar realiza seguimiento periódico del estudiante, monitoreo de su bienestar socioemocional, observación en aula y espacios comunes, entrevistas de seguimiento, medidas reparatorias y de apoyo, y evaluación del clima de convivencia asociado al caso.

#### **6. Duración de la investigación**

Cuando la persona investigada sea un profesional o asistente de la educación dependiente de un Servicio Local, municipalidad o corporación municipal, los plazos y etapas de la investigación se rigen por el Título V de la Ley N° 18.834 (Estatuto Administrativo) o de la Ley N° 18.883, según corresponda. En los demás casos, la investigación se desarrolla dentro de un plazo razonable y proporcional a la complejidad del caso, procurando su conclusión dentro de un máximo de 15 días hábiles, sin perjuicio de la coordinación con procedimientos de la Ley N° 21.643 (Ley Karin) cuando el hecho también constituya acoso laboral o violencia en el trabajo.

#### **7. Cierre del procedimiento**

Finalizada la investigación se emite un informe de conclusiones que contiene: los hechos acreditados; las medidas adoptadas; las medidas de protección y seguimiento; las acciones disciplinarias o administrativas que correspondan; y recomendaciones preventivas. Dicho informe se comunica a los apoderados del estudiante afectado, resguardando la confidencialidad de los antecedentes personales de terceros.

### **III. PROCEDIMIENTO ESPECIAL FRENTE A FALTAS GRAVES O GRAVÍSIMAS (LEY N° 21.128, "AULA SEGURA")**

---

Cuando los hechos denunciados —ya sea de maltrato entre pares o de violencia de un adulto hacia un estudiante— constituyan una falta grave o gravísima tipificada en el Reglamento Interno, o afecten gravemente la convivencia educativa (por ejemplo: agresiones físicas graves, porte de armas, agresiones sexuales, uso de artefactos incendiarios u otras conductas de similar gravedad), se aplicará adicionalmente el siguiente procedimiento especial:

#### **1. Suspensión cautelar**

El/la director/a podrá, como medida cautelar y mientras dure el procedimiento sancionatorio, suspender al estudiante o miembro de la comunidad escolar involucrado, por un plazo máximo de 10 días hábiles, prorrogable únicamente si se solicita la reconsideración de la medida, notificando por escrito al estudiante y a su apoderado los fundamentos de la suspensión. Esta suspensión no constituye sanción.

#### **2. Informe previo a la expulsión o cancelación de matrícula**

Conforme a la Ley N° 21.809, toda medida de expulsión o cancelación de matrícula debe fundarse en un informe previo elaborado por una comisión integrada por el profesor jefe del estudiante, el/la Coordinador/a de Convivencia Educativa y un integrante del equipo técnico-pedagógico del establecimiento. Dicho informe debe dar cuenta de los antecedentes conductuales y pedagógicos del estudiante, de los informes técnicos o psicosociales si existieran, de la proporcionalidad de la medida y de la gravedad de la afectación a la convivencia educativa, dejando constancia de que la medida se adopta tras haberse agotado las alternativas pedagógicas y formativas disponibles. El informe debe contener una recomendación expresa respecto de la aplicación de la medida disciplinaria; si el/la director/a resuelve aplicar la expulsión o cancelación de matrícula en contra de dicha recomendación, deberá fundamentar pormenorizadamente su decisión.

#### **3. Notificación y reconsideración**

Determinada la expulsión o cancelación de matrícula, el/la director/a notifica al padre, madre o apoderado (o al estudiante mayor de edad sin apoderado), indicando el plazo para solicitar reconsideración: 5 días hábiles contados desde la notificación, recurso que se resuelve previa consulta al Consejo de Profesores, quien se pronuncia por escrito. La interposición de la reconsideración amplía el plazo de suspensión del estudiante hasta la culminación de su tramitación.

#### **4. Comunicación a la autoridad**

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la resolución, el/la director/a informa la medida a la Dirección Regional de la Superintendencia de Educación —para que ésta revise el cumplimiento formal de este procedimiento— y a la Secretaría Regional Ministerial de Educación correspondiente. El Ministerio de Educación, a través de la SEREMI, vela por la adecuada reubicación del estudiante sancionado en un establecimiento con apoyo psicosocial, e informa el caso a la Defensoría de los Derechos de la Niñez cuando se trate de un menor de edad.

## **IV. GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN**

---

Sin perjuicio de las etapas anteriores, el establecimiento puede ofrecer mecanismos de gestión colaborativa de conflictos (mediación, conciliación, facilitación) para abordar situaciones de convivencia que lo permitan. Estos mecanismos se rigen por los principios de voluntariedad, confidencialidad, igualdad, imparcialidad y neutralidad, y no proceden cuando los hechos sean constitutivos de delito o impliquen vulneración de derechos fundamentales de alguna de las partes.

Cualquiera de las partes puede, además, solicitar a la Superintendencia de Educación un requerimiento de gestión colaborativa de conflicto, mecanismo que dicho organismo debe ofrecer siempre en las denuncias de convivencia escolar, salvo que los hechos sean constitutivos de delito o la gestión colaborativa pudiese vulnerar derechos fundamentales.

## **V. VÍAS DE RECLAMO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN**

---

Sin perjuicio de las actuaciones del establecimiento, los padres y/o apoderados pueden presentar denuncias o requerimientos ante la Superintendencia de Educación cuando estimen que existe vulneración de derechos o incumplimiento de los protocolos institucionales. La Superintendencia podrá, según el caso, ofrecer un programa de cumplimiento al sostenedor, orientar la activación de los protocolos internos, o instruir un procedimiento de fiscalización.

## **VI. DISPOSICIONES FINALES**

---

8. El presente protocolo forma parte del Reglamento Interno de Convivencia Escolar del establecimiento y se entrega a los padres, madres y apoderados al momento de la matrícula o de su renovación, dejándose constancia de su recepción.
9. El protocolo, junto con el Plan de Gestión de Convivencia Educativa, se informa a la comunidad educativa al inicio de cada año escolar, y se mantiene disponible en formato impreso en un lugar visible del establecimiento y en su sitio web.
10. El protocolo será revisado y actualizado, a lo menos, cada cuatro años, mediante un proceso participativo que incluya a todos los estamentos de la comunidad educativa, conforme al artículo 16 H del D.F.L. N° 2/2009, sin perjuicio de las actualizaciones anuales que exija la normativa vigente.
11. Ningún integrante de la comunidad educativa podrá alegar desconocimiento de este protocolo, salvo que el establecimiento no haya cumplido con su deber de información y difusión.
12. En todo lo no previsto en este protocolo, se aplicará supletoriamente el Reglamento Interno de Convivencia Escolar y la normativa educacional vigente.