



## ANEXO 13: PROTOCOLO DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

### I. INTRODUCCIÓN:

La violencia escolar es un fenómeno relacional, cultural y multicausal. Se trata de aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder, y que tienen como consecuencia el daño a la otra persona, a nivel físico o psicológico.

Cuando se trata de niños/as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

Sin perjuicio de lo anterior y al ser la violencia escolar un hecho cultural, se entiende que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre también la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas y de prevenir su aparición o uso en la convivencia.

### II. TIPOS DE VIOLENCIA ESCOLAR:

Además del Acoso Escolar, se han caracterizado y definido distintas manifestaciones de la violencia escolar. Las orientaciones para prevenir y abordar cada una de ellas son distintas, dependiendo del tipo de fenómeno y de los actores involucrados.

**AGRESIVIDAD:** Se refiere a un comportamiento defensivo natural que se utiliza como una manera de enfrentar situaciones del ambiente o de la convivencia que son percibidas como riesgosas o amenazantes. Este tipo de comportamiento es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que potencialmente podría afectar su integridad, por lo que, en principio, no es un tipo de violencia escolar. Cuando la respuesta agresiva es desproporcionada o se convierte en un modo permanente de relación, puede convertirse en un acto de violencia.

**AGRESIONES FÍSICAS:** Se refiere a aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo. En caso de que se utilicen armas de cualquier tipo, eso constituye un agravante significativo.

**VIOLENCIA PSICOLÓGICA:** Se refiere al uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en el baño o en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o Bullying.

**VIOLENCIA SOCIAL:** Consiste en la manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de los rumores malintencionados, revelar secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas. Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente. Cuando sucede esto último, puede convertirse en una situación de acoso.

**VIOLENCIA CONTRA LA INFRAESTRUCTURA:** Se trata de aquellos actos en que se produce un daño deliberado al edificio, el mobiliario, materiales, recursos u otros elementos que forman parte del espacio escolar. El daño puede ir desde algo superficial (como el rayado) hasta la destrucción parcial o total.

### III. FORMAS DE VIOLENCIA ESCOLAR.

Se considerarán asimismo constitutivas de violencia escolar, entre otras, las siguientes conductas, en un espacio temporal acotado y con la intención de causar daño físico o psicológico:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender reiteradamente a un estudiante del establecimiento. Ejemplo: burlas, amenazas, insultos, reglazos, gritos, descalificaciones, entre otras.
- Participar en actos violentos, como agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un



Liceo René Descartes  
Vista Hermosa 19, C° Castillo.  
Viña del Mar

compañero de LICEO causando lesiones. Ejemplo: bofetadas, combos, patadas, entre otros, aunque no exista reiteración.

- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, o burlarse de un alumno de manera **reiterada**, dentro y fuera del LICEO.
- Amenazar, atacar, injuriar, ridiculizar o desprestigiar a un alumno a través de chats, blogs, Facebook, mensaje de texto, correos electrónicos, Instagram, Twitter, Messenger, Skype, YouTube, foros, servidores que almacenan, videos o fotografías, Whatsapp, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.
- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.

#### IV. DEFINICIONES

A fin de comprender el ámbito de aplicación del presente protocolo, es preciso tener presente las siguientes definiciones:

a) **CONFLICTO:** involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo puede derivar en situaciones de violencia.

b) **CIBER ACOSO:** es el uso de los medios tecnológicos (Internet, telefonía móvil y videojuegos online principalmente) para ejercer el acoso psicológico entre iguales. No se trata aquí el acoso o abuso de índole estrictamente sexual ni los casos en los que personas adultas intervienen. Estamos ante un caso de Cyberbullying cuando un menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas.

c) **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”*. 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 cyberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

Para que una agresión sea calificada de acoso debe **ser reiterada en el tiempo** y el responsable debe encontrarse en una posición de superioridad física o psicológica que le impida al afectado defenderse, y por tanto constituya abuso (violencia psicológica o física). Es decir, **una agresión ocasional, o bien una pelea o discusión entre compañeros no se califica como acoso**, sin perjuicio que puede ser sancionada.

d) El alumno(a) afectado por el acoso o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que el establecimiento implemente acciones que motiven a denunciar estas situaciones, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan.

#### EL ACOSO DEBE:

- Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales,
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo
- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

#### NO ES ACOSO ESCOLAR:

- Un conflicto de intereses o desacuerdos entre personas.
- Las peleas entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones.



- Una pelea fortuita entre dos o más personas.
- Juegos bruscos o violentos.

## **V. ROL DE LOS PADRES FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA.**

La familia, como primer agente socializador y garante, es la encargada de enseñar y reforzar valores y principios en sus hijos, por lo que es elemental concientizar a los padres y apoderados acerca de la importancia de llevar a cabo habilidades sociales en la crianza, ya que estas acciones serán trasladadas al interior del LICEO e influirán en las relaciones sociales que mantenga el alumno con sus pares y demás miembros de la comunidad escolar.

### **a. Conductas beneficiosas para el alumno.**

- Los padres deben permanecer en calma y no reaccionar con violencia hacia el LICEO o el agresor, ya que no solucionará así el problema, no modelará formas adecuadas de solucionar conflictos que enseñe a sus hijos frente a futuros problemas.
- Apoyar emocionalmente a su hijo y ayudarlo a superar el problema de la violencia en el LICEO, con refuerzos positivos hacia su autoestima.
- Es importante enseñar a solucionar los conflictos pacíficamente.
- Enseñar a su hijo estrategias para defenderse de las burlas, amenazas o agresiones.
- Acercarse a conversar con el profesor e intentar estrategias que estimulen que las partes implicadas se comprometan a no molestar, aun si no quieren ser amigos.
- Estimularlo a que haga nuevos amigos y que participe en actividades escolares o sociales que refuercen su socialización y autoestima.

### **b. Evitar estas conductas.**

- Hablar y amenazar al agresor dentro o fuera de las dependencias del LICEO.
- Instigar a su hijo que se defienda brutalmente.
- Pretender que el hijo solucione su dolor con más presión, por ejemplo diciéndole:
- *“no te dejes pegar” o “tienes que ser más fuerte”*, produce siempre el efecto contrario, se sienten más débiles.
- Irrumpir en el LICEO, ocasionando un escándalo con el profesor o padres del niño agresor.
- Sobreproteger a la víctima, y alejarlo permanentemente de situaciones conflictivas, incluso buscando cambiarlo rápidamente de curso o de LICEO.
- No dando importancia al problema o negando su existencia, obligando al hijo a que se someta a su hostigador, con el argumento de que cuando éste se canse, dejará de molestarlo.

## **VI. ROL DEL LICEO.**

- Establecer reglas de convivencia en la sala de clases.
- Estimular en los alumnos las habilidades sociales, enseñar a resolver conflictos de manera pacífica, desarrollo de la empatía, solidaridad, convivencia social.
- Durante el año escolar se realizarán acciones preventivas con la comunidad educativa, con el fin de informar y orientar acerca del concepto Bullying y cómo afecta significativamente a la víctima, al agresor y al resto de los alumnos que presencian dichos actos de violencia.

Para lo anterior, es preciso concientizar a toda la comunidad educativa acerca del rol activo que deben desempeñar con los alumnos en cuanto a la enseñanza de valores y principios, como la tolerancia, la solidaridad, el valor por el otro, la igualdad de todos los seres humanos, y el respeto hacia las diversas culturas, religiones o preferencias sexuales, entre otros. Haciendo de estas prácticas, de enseñanza de valores y principios, un hecho cotidiano dentro de la institución, con el fin de que pueda ser aprendido por los alumnos.

## **VII. ACTUACIÓN DEL LICEO ANTE LA DIFUSIÓN DEL HECHO.**



Liceo René Descartes  
Vista Hermosa 19, C° Castillo.  
Viña del Mar

Ante situaciones de violencia escolar o acoso que ya son de conocimiento de la comunidad educativa y que está generando impacto y un quiebre en las relaciones de convivencia, se informará de forma general los canales seguidos, siempre resguardando el deber de confidencialidad hacia los involucrados. Lo que se podrá realizar a través de reuniones de apoderados por curso, asambleas generales, o circulares informativas, esta instancia tendrá el sentido de:

- Explicar la situación en términos generales y objetivos, sin individualizar a los alumnos involucrados ni dar mayores detalles.
- Comunicar y explicar las medidas y acciones a tomar por la Dirección del LICEO.
- Solicitar la colaboración y apoyo de padres y apoderados en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir la violencia escolar en cualquiera de sus manifestaciones y niveles.

#### **VIII. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN.**

Para prevenir posibles casos de violencia o acoso escolar al interior de nuestra comunidad, contamos, entre otras, con las siguientes medidas preventivas:

- Turnos de patio de inspectores y asistentes de aula.
- Evaluación semestral de la convivencia escolar del equipo de convivencia escolar.
- Programa de orientación en que se consideran aspectos referidos a la buena convivencia.
- Hora de orientación que aporta en el desarrollo de habilidades socio-emocionales.
- Escuelas para padres y/o reuniones de curso, donde se tratan temas de convivencia escolar de acuerdo al nivel.



Liceo René Descartes  
Vista Hermosa 19, C° Castillo.  
Viña del Mar

## **IX. PROCEDIMIENTO FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA, MALTRATO O ACOSO ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

El presente protocolo deberá ejecutarse dentro de los plazos establecidos en el protocolo de Acoso Escolar o Violencia entre alumnos, no debiendo superar su tramitación los 20 días hábiles, sin perjuicio de las prórrogas que procedan para su correcta ejecución.

### **Paso1: De la denuncia o reclamo ante Encargado de Convivencia Escolar.**

**Responsable:** todo miembro de la comunidad educativa

**Plazo:** 1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.

Cualquier persona que presencie o tenga conocimiento de un hecho que involucre episodios de violencia, maltrato o agresión hacia cualquier miembro de la comunidad educativa, deberá informar al encargado de Convivencia Escolar. Se deberá dejar constancia de lo sucedido por escrito.

Encargado de Convivencia analizará la información preliminar y la reportará a Dirección en un plazo no superior a 48 horas desde que se toma conocimiento de los hechos, vía correo electrónico.

### **Paso2: Adopción de Medidas Urgentes (Si corresponde).**

**Responsable:** Dirección o Encargado de Convivencia Escolar

**Plazo:** 1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.

Según las singularidades propias del caso que se ha develado, Encargado de Convivencia escolar podrá adoptar medidas que se consideren urgentes para garantizar la integridad física o psicológica de la persona afectada

En caso de tratarse de situaciones de flagrancia que impliquen agresiones físicas con resultado de lesiones, según sean las circunstancias se podrá llamar a carabineros o ambulancia. A su vez, se derivará a los implicados a Inspectoría para que aplique primeros auxilios.

En el supuesto de lesiones, el afectado debe concurrir al centro de salud hospitalario más cercano para recibir asistencia médica correspondiente, a fin de que sea atendido y constatar lesiones (IST en caso de funcionarios).

En el caso de alumno, recibirá copia de seguro escolar e Inspectoría notificará a los apoderados de los hechos para que asistan al establecimiento a retirar al alumno y trasladarlo al servicio de salud.

En el caso de que no se trate de flagrancia, sino de un reclamo de una conducta ocurrida previamente, Encargado de Convivencia Escolar analizará y aplicará medidas que ayuden a prevenir la posibilidad de un nuevo episodio de agresión, con acciones tales como:

#### **a. Si el afectado es Alumno del liceo:**

- Contención emocional para la persona afectada
- Aviso a carabineros o seguridad ciudadana para que asistan en horario de salida de clases.
- Separación del afectado de su jornada durante el día
- Solicitud al apoderado para que asista a retirar al alumno por el día
- Ofrecimiento al apoderado de cambio de curso para el alumno afectado.

#### **b. Si el afectado es Funcionario:**

- Contención emocional para la persona afectada
- Aviso a carabineros o seguridad ciudadana para que asistan en horario de salida de clases.
- Separación de su jornada laboral o funciones durante el día
- Cambio de funciones para el afectado.

#### **c. Si el afectado es un apoderado o persona externa al establecimiento:**

- Contención emocional para la persona afectada
- Aviso a carabineros o seguridad ciudadana para que asistan en horario de salida de clases.

### **Paso3: Investigación.**

**Responsable:** Encargado de Convivencia escolar o persona designada por Dirección.

**Plazo:** 10 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.



Liceo René Descartes  
Vista Hermosa 19, C° Castillo.  
Viña del Mar

Se deberá realizar una investigación interna que tendrá por objeto el esclarecimiento de los hechos y responsabilidades del o los involucrados, y así recabar los antecedentes necesarios para determinar las medidas procedentes.

Dicha investigación contemplará, mínimamente, con:

- ♦ **Notificar a los afectados o sus apoderados:** Al inicio de todo proceso, se debe notificar a las partes afectada e imputada; o en el que alguna parte sea un estudiante, dar aviso a su apoderado vía citación o correo electrónico.
- ♦ **Entrevistar u obtener descargos de los involucrados:** El investigador deberá registrar las preguntas que les formule y las respuestas que den a las mismas. Hablar con todos los involucrados, para solucionar de la mejor manera posible lo ocurrido. Se deberá dejar un registro escrito de la situación, firmado por los implicados.
- ♦ **Revisión de cualquier evidencia o documentación adicional que pueda ser relevante a la investigación (Si corresponde),** tales como la hoja de vida del estudiante del libro de clases, informes de carácter psicosociales, registro de asistencia, revisión de cámaras de seguridad, así como cualquier evidencia con la que cuenten las partes que pueda ser relevante al caso.
- ♦ **Entrevista de testigos de los hechos (Si corresponde),** Se podrá entrevistar a cualquier miembro de la comunidad educativa que sea señalado por las partes como un testigo relevante de los hechos.
- ♦ **Viabilidad de resolución alternativa de Conflictos (Si corresponde),** se considerará la voluntad de las partes de resolver la situación vivida a través de medidas de resolución alternativa de conflictos (mediación, charlas reflexivas, disculpas, compromisos, etc.). Sólo si ambas partes están de acuerdo con realizarlo. En cuyo caso, podrán no cursarse medidas punitivas o mayores medidas adicionales.

**Nota:** Todo alumno podrá ser llamado a prestar declaración de los hechos, sin obligación de que esté presente su apoderado. No obstante, si el alumno se niega a relatar su versión de los hechos, se respetará su decisión y se dejará registro de su deseo de no declarar.

De cada entrevista y/o procedimiento investigativo, deberá quedar registro por escrito, donde se explicita fecha, nombre y firma de los participantes, descripción de los hechos y acuerdos establecidos si corresponden.

#### **Paso 4: Informe de Investigación**

**Responsable:** Encargado de Convivencia escolar o persona designada por Dirección.

**Plazo:** 10 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.

Una vez recogida y contrastada toda la información, el encargado de convivencia o la persona que designe la Dirección, valorará si la conducta o los hechos se consideran un conflicto de maltrato y/o violencia y la analizará con el equipo de convivencia escolar y las conclusiones a las que han arribado en cuanto a las responsabilidades del caso.

Se construirá informe de la investigación realizada y se presentará ante Dirección para evaluación de medidas que puedan ser necesarias de adoptar.

#### **Paso 5: Adopción de medidas definitivas**

**Responsable:** Dirección

**Plazo:** 5 días hábiles desde que se recepcione informe de investigación.

Dirección, teniendo a la vista el informe de investigación determinará qué medidas se adoptarán para dar abordaje del caso reclamado, las cuales pueden ser de diversos tipos:

#### **A: Medidas formativas: pedagógicas y/o de apoyo psicosocial:**

Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en concreto, frente a esto se sugieren las siguientes, las siguientes medidas que pueden ser aplicadas tanto a agresores como víctimas:

- Proporcionar contención emocional a los/as involucrados/as con los profesionales internos del establecimiento.



Liceo René Descartes  
Vista Hermosa 19, C° Castillo.  
Viña del Mar

- Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- Para alumnos, diálogos o trabajos formativos, que tengan por objeto estimular una reflexión de lo ocurrido y sus consecuencias, esto estará a cargo del encargado de convivencia.
- Presentación formal de disculpas públicas o en privado, en forma personal o por escrito.
- Restitución de objeto dañado, perdido, etc.
- Compromiso de contacto cero entre las partes.
- Demás establecidas en el Reglamento Interno Escolar o en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

#### **B: Medidas Sancionatorias para los agresores:**

Según señala el Reglamento Interno, este tipo de conductas puede ser considerado como una falta grave o gravísima, según sea el caso; en mérito de lo anterior, se podrán aplicar las medidas asociadas a ese tipo de falta, tomando siempre en consideración el debido proceso y las circunstancias atenuantes y agravantes del caso. Así como los plazos e instancias de apelación presentes en cada caso, según lo indica el reglamento o sección correspondiente.

Esto será válido para:

- Funcionarios, bajo el reglamento de Orden Higiene y Seguridad.
- Alumnos, bajo el reglamento Interno, capítulo X.
- Apoderados, bajo el reglamento Interno, capítulo XII.

#### **C: Medidas formativas para terceros espectadores.**

Si se determina que los espectadores pueden haberse visto afectados de manera importante, en tanto expuestos a episodios de violencia o de comportamiento inapropiado, se podrán tomar medidas pedagógicas o de apoyo emocional.

- Diálogos o Talleres Formativos, dirigidos a los grupos, cursos o terceros (espectadores) involucrados y que tengan por objeto fortalecer la convivencia escolar y prevenir futuras situaciones de acoso escolar.
- Foros o charlas con grupos-curso o grupos de alumnos, donde brindar un espacio seguro para hablar de lo presenciado y expresar sus inquietudes o preocupaciones, así como brindar resolución de dudas y apoyo emocional.

#### **D: Medidas cautelares.**

Se refieren a medidas que se toman con el interés de prevenir nuevos conflictos entre las partes afectadas.

Esta medida se considerará especialmente en casos donde la evidencia recopilada no permita tomar un veredicto claro de la inocencia o culpabilidad de los hechos denunciados. Incorpora las siguientes medidas:

- Cambio de curso o de puestos en el caso de alumnos.
- Cambio de funciones o cursos asignados, para funcionarios.
- Seguimiento y apoyo psicosocial con personal que se designe.
- Derivación o Coordinación con red de apoyo en el caso de alumnos.
- Otras medidas que sean acordadas con ambas partes.

#### **E: Denuncias (En caso de que se sospeche de Delito)**

Si se sospecha de hechos que puedan constituir delitos, se deberá hacer la denuncia correspondiente a Carabineros, Tribunal de Familia, PDI o Fiscalía, en atención a lo establecido en el artículo 175 del Código Procesal Penal.

**Es importante aclarar que la medida de denuncia puede tomarse incluso antes de que se resuelva la investigación, en tanto exista sospecha fundada de la presencia de un delito por parte de quien lleva la investigación.**

A su vez, acorde al mismo artículo que cita: *“La denuncia realizada por alguno de los obligados en este artículo eximirá al resto”*. Si el apoderado declara que prefiere realizar la denuncia correspondiente por sus propios medios legales, se respetará esta decisión. Dando seguimiento de que se cumpla con la denuncia correspondiente en un plazo no superior de 2 días hábiles desde que el



Liceo René Descartes  
Vista Hermosa 19, C° Castillo.  
Viña del Mar

apoderado manifiesta dicha declaración. No obstante, si se tiene sospecha de que el apoderado pudiera estar involucrado en el delito mencionado, obligatoriamente el Liceo realizará la correspondiente denuncia, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.

**Paso 6: Sobre denuncias Fraudulentas.**

**Responsable:** Dirección

**Plazo:** 5 días hábiles desde que se recepcione informe de investigación

En el caso que la denuncia resulta infundada o que presente falso testimonio, ya sea por parte del alumno o de su apoderado, se deberán aplicar las medidas disciplinarias establecidas en el reglamento interno escolar, o en el reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

**Paso 7: Del Seguimiento:**

**Responsable:** Dirección

**Plazo:** 3 semanas desde que se determina la adopción de medidas definitivas.

Una vez adoptadas todas las medidas previstas en la fase anterior, es importante continuar llevando a cabo a través del Encargado de Convivencia o de la persona que designe para tal efecto, un seguimiento de la situación, de forma que la misma no vuelva a producirse.

De ese seguimiento se deberá dejar registro escrito en acta de entrevista. En el caso de alumnos además deberá quedar registrado en libro de clases. El seguimiento deberá mantenerse por un plazo mínimo de 3 semanas desde el cierre de la investigación.