



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CONDUCTAS DE MALTRATO ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES

### DEFINICIONES:

**Maltrato Infantil:** Se entiende como todos aquellos actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en el entorno social, que se cometen en contra de niños, niñas y adolescentes, de manera habitual u ocasional. Las acciones u omisiones que constituyen maltrato infantil privan a los niños, niñas y adolescentes del ejercicio de sus derechos y su bienestar.

El maltrato puede ser ejecutado por omisión (entendido como falta de atención y apoyo de parte de una persona adulta a las necesidades y requerimientos del niño o niña, sea en alimentación, salud, protección física, estimulación, interacción social u otro), supresión (que son las diversas formas en que se le niega al niño o niña el ejercicio y goce de sus derechos: por ejemplo, impedirle que juegue o que tenga amigos/as, no enviarlo a la escuela, etc.) o transgresión (entendida como todas aquellas acciones o conductas hostiles, de rechazo o destructivas hacia el niño o niña, tales como malos tratos físicos, agresiones emocionales, entre otros) de los derechos individuales y colectivos, e incluye el abandono completo y parcial.

- a) **Maltrato Físico:** cualquier acción no accidental 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 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, etc.
- b) **Maltrato Emocional o Psicológico:** se trata del 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, aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.
- c) **Negligencia:** se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo. Existe negligencia cuando los/as responsables del cuidado y educación de los/as niños/as y adolescentes no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, sean estas físicas, sociales, psicológicas o intelectuales.
- d) **Abandono Emocional:** es la falta persistente de respuesta a las señales (llanto, sonrisa), expresiones emocionales y/o conductas de los/as niños/as y adolescentes que buscan proximidad y contacto afectivo, así como la falta de iniciativa de



interacción y contacto, por parte de una figura adulta estable.

**El abuso sexual y el estupro**, son una forma grave de maltrato infantil. Implica la imposición a un niño, niña o adolescente de una actividad sexualizada en que el/la ofensor/a obtiene una gratificación, es decir, es una imposición intencional basada en una relación de poder. Esta imposición se puede ejercer por medio de la fuerza física, el chantaje, la amenaza, la seducción, la intimidación, el engaño, la utilización de la confianza, el afecto o cualquier otra forma de presión o manipulación psicológica.

### PROTOCOLO DE MALTRATO ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES

ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
<b>Paso 1: Recepción de la Denuncia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepcionar la denuncia y entregar la información a Dirección.</li> <li>2. Se activa el Protocolo de actuación.</li> <li>3. Informar a Encargados de Convivencia Escolar</li> </ol>	<p>Equipo Directivo</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar y Orientación</p> <p>Comunidad Educativa</p>	Dentro de 24 horas
<b>Paso 2: Primeras acciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciar el proceso de indagación de los hechos denunciados.</li> <li>2. Evaluación del estado emocional del o los estudiante/s agredido/s por parte de un profesional del Equipo de Convivencia Escolar y Orientación.</li> <li>3. Entrevistar al o los estudiantes involucrados (Denunciante y denunciado)</li> </ol>	Equipo de Convivencia Escolar y Orientación	Dentro de 48 horas
<b>Paso 3: Informar a los Padres y/o apoderados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Citación del o los apoderados a entrevista para informar acerca de la activación del protocolo y los pasos a seguir.</li> </ol>	Encargados de Convivencia Escolar	Dentro de 48 horas
<b>Paso 4: Indagación de los hechos.  Reporte de la investigación (se debe asegurar a todas las partes la mayor confidencialidad, privacidad)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevistas con los testigos de los hechos, aportados por ambas partes (denunciante y denunciado)</li> <li>2. Análisis de los antecedentes recogidos en la investigación.</li> <li>3. Análisis de la evaluación psicológica realizada al estudiante agredido.</li> <li>4. Determinación de medidas y/o consecuencias para el o los estudiantes involucrados, según lo establecido en el reglamento interno.</li> </ol>	<p>Equipo de Convivencia Escolar y Orientación.</p> <p>Inspector General</p>	Dentro de 7 días hábiles



<b>Paso 5: Resoluciones y Medidas Administrativas.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboración de Informe Concluyente.</li><li>2. Citación a los apoderados de los estudiantes involucrados para comunicar la resolución del protocolo.</li><li>3. Los padres y apoderados deberán cumplir con las medidas estipuladas en el informe concluyente.</li><li>4. Denunciar a la entidad externa calificada, si corresponde.</li></ol>	Equipo de Convivencia Escolar y Orientación.  Equipo Directivo	Dentro de 7 días hábiles
<b>Paso 6: Resoluciones, Medidas Pedagógicas y Resolución Colaborativa de Conflictos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Medidas formativas que se aplicarán:<ol style="list-style-type: none"><li>1.1 <b>Medidas Pedagógicas:</b> Se realizará un acompañamiento pedagógico, por parte del área de Coordinación Académica, en apoyo a su desempeño escolar, que podrá contener: evaluación diferenciada, ampliación de plazos de entrega, recalendarización de evaluaciones u otros, según necesidad de cada estudiante, con seguimiento durante el año académico.</li><li>1.2 <b>Medidas Psicosociales:</b> Derivación del estudiante vulnerado y del que comete la falta a especialista externo (Psicólogo – Psiquiatra). Acompañamiento para el estudiante vulnerado, a nivel individual, grupal y/o familiar por parte del Equipo de Convivencia Escolar y Orientación, con seguimiento durante el año académico.</li><li>1.3 <b>Medidas Disciplinarias:</b> Según la normativa vigente en el reglamento interno de Convivencia Escolar.</li><li>1.4 <b>Medidas Reparatorias:</b> Se realizará trabajo formativo con el estudiante que comete la falta, con el fin de lograr su reflexión. Se propondrá la mediación como alternativa para subsanar el daño ocasionado, con el consentimiento de todas las partes involucradas.</li></ol></li></ol>	Equipo de Convivencia Escolar y Orientación  Coordinadora Académica  Inspector General	Dentro de 10 días hábiles (una vez que se haya confirmado la existencia del maltrato)



<b>Paso 7:</b> <b>Presentar los Antecedentes a la Superintendencia de Educación, si corresponde o de ser necesario.</b>	1. Informar a la entidad externa calificada, si corresponde, según Ley de Violencia Escolar N°20.536.	Directora	Dentro de 10 días hábiles
--	---	-----------	---------------------------

## **PROTOCOLO DE MALTRATO ESCOLAR DE ESTUDIANTE A FUNCIONARIO**

**Definición:** Cualquier acción u omisión con o sin intención de causar daño, físico o psicológico, a un funcionario del establecimiento; realizado en forma presencial o remota, mediante cualquier medio, ya sea escrito, verbal y/o a través de medios tecnológicos o cibernéticos. La acción u omisión debe ser realizada por parte de un estudiante en contra de un funcionario del colegio, la cual provoca a éste último el temor razonable de sufrir un menoscabo de sus derechos fundamentales, su integridad física o psíquica, su vida privada y/o su propiedad; dificultando o impidiendo, de cualquier manera, su desarrollo o desempeño laboral, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

**Objetivo:** Definir los pasos a seguir frente a cualquier situación de maltrato a un funcionario, realizado por uno o más estudiantes.

**Debido Proceso:** Se garantizarán los siguientes derechos:

- La presunción de inocencia del supuesto autor de la falta.
- El conocimiento e investigación de los hechos que han sido denunciados.
- La oportunidad del denunciado de ser escuchado y dar su versión de los hechos.
- Posibilidad de apelación de la medida adoptada.

**Denuncia:** Todo integrante de la comunidad escolar puede informar al Equipo Directivo o de Convivencia Escolar y Orientación, sobre cualquier situación que pueda constituir maltrato hacia un funcionario, por parte de uno o más estudiantes del establecimiento.

## **MALTRATO ENTRE APODERADO Y FUNCIONARIO**

**Definición:** Se entenderá por maltrato entre apoderado y funcionario, cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, proferida por parte de un apoderado en contra de un funcionario del colegio, o viceversa; la cual pueda provocar al funcionario o apoderado involucrado, el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos, fundamentales, dificultando o impidiendo, de cualquier manera, su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.



**Objetivo:** Definir los pasos a seguir frente a cualquier situación de supuesto maltrato entre apoderado y funcionario, cualquiera fuere el medio utilizado.

**Debido Proceso:** Se garantizarán los siguientes derechos:

- La presunción de inocencia del supuesto autor de la falta.
- El conocimiento e investigación de los hechos que han sido denunciados.
- La oportunidad del denunciado de ser escuchado y dar su versión de los hechos.
- Posibilidad de apelación de la medida adoptada.

**Procedimientos Generales de la Investigación:**

**Obligatorios:**

- Entrevistar a los involucrados para conocer su versión y/o sus posibles descargos.
- Evaluar si alguno de los involucrados requiere de apoyo emocional como consecuencia de la situación investigada y proveerlo si es requerido.
- Informar a las partes el pronunciamiento de Dirección, respecto del caso en cuestión. Considerará las circunstancias del hecho, los involucrados, las atenuantes y agravantes.

**Complementarios de Acuerdo a la Situación Indagada:**

- Entrevistas a posibles testigos que puedan aportar información relevante.
- Revisión de registros, imágenes, videos, audios, entre otros medios de prueba, atinentes al hecho.
- Solicitar evaluaciones y/o informes externos.
- Derivar para intervenciones psicológicas o médicas externas.
- Convocar al Consejo Escolar (atribución exclusiva de Dirección).
- Decretar restricción de contacto entre los involucrados.
- Indicar prohibición de ingreso temporal al colegio, por parte del apoderado, cambio o suspensión de obligaciones del funcionario, mientras dure la investigación.
- Otras medidas preventivas y/o administrativas adecuadas a la situación investigada.

**Cuando no se haya podido acreditar el autor y/o la falta:** El o los responsables de la resolución, deberán dejar el procedimiento suspendido por un semestre. Si al finalizar el período no hay nuevos antecedentes, se cierra el protocolo definitivamente. Se realizarán acciones formativas de protección a todos aquellos quienes hubiesen sido afectados.

**Cuando se acredite que la falta no sucedió:** El o los responsables de la resolución deberán informar lo resuelto al Equipo Directivo y a las partes involucradas, cerrando así el procedimiento realizado.

**Procedimientos Alternativos de Resolución:** Invitar a las partes a resolver la situación a través del diálogo, arbitraje o mediación. Asegurando las condiciones para el procedimiento alternativo. El producto es un acuerdo o compromiso escrito y firmado.



<b>PROTOCOLO DE MALTRATO O VIOLENCIA DE PARTE DE UN FUNCIONARIO O ADULTO A UN ESTUDIANTE</b>			
<b>ETAPAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PLAZOS</b>
<b>Paso 1: Recepción de la Denuncia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir la denuncia y entregar la información a Dirección.</li> <li>2. Se activa el Protocolo de actuación.</li> <li>3. Informar a Encargados de Convivencia Escolar</li> </ol>	<p>Equipo Directivo</p> <p>Equipo de Convivencia Escolar y Orientación</p> <p>Comunidad Educativa</p>	Dentro de 24 horas
<b>Paso 2: Primeras Acciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevistar e informar al funcionario involucrado, de la denuncia y los pasos a seguir.</li> <li>2. Evaluación del estado emocional del estudiante agredido, por parte de un profesional del Equipo de Convivencia Escolar y Orientación.</li> <li>3. Entrevista con relato escrito a estudiante denunciante y funcionario denunciado.</li> </ol>	Equipo de Convivencia Escolar y Orientación	Dentro de 48 horas
<b>Paso 3: Informar a los padres y/o apoderados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Citación del apoderado a entrevista para informar la situación y acerca de la activación del protocolo, indicando los pasos a seguir.</li> </ol>	Encargados de Convivencia Escolar	Dentro de 48 horas
<b>Paso 4: Indagación de los hechos.  Reporte de la investigación (Se debe asegurar a todas las partes la mayor confidencialidad y privacidad)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevistas con los testigos de los hechos, aportados por ambas partes (Denunciante y denunciado/s)</li> <li>2. Análisis de los antecedentes recogidos en la investigación.</li> <li>3. Análisis de la evaluación psicológica realizada al estudiante agredido.</li> <li>4. Determinación de medidas y/o consecuencias para el funcionario involucrado.</li> </ol>	<p>Equipo de Convivencia Escolar y Orientación.</p> <p>Inspector General</p>	Dentro de 7 días hábiles



<b>Paso 5: Resoluciones y Medidas Administrativas.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboración de Informe Concluyente</li><li>2. Conclusiones, resoluciones y determinaciones, según hallazgos de maltrato y gravedad de éste. Algunas medidas a aplicar son:<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevista con el funcionario/a</li><li>• Entrega de Memorándum de Amonestación.</li><li>• Separación temporal o definitiva de sus funciones</li></ul></li></ol>	Equipo de Convivencia Escolar y Orientación.  Equipo Directivo	Dentro de 7 días hábiles
<b>Medidas y Resolución Colaborativa de Conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediación</li><li>• Supervisión</li><li>• Entrevistas</li><li>• Derivaciones u otros.</li></ul>	Equipo de Convivencia Escolar y Orientación	Según cronograma del informe.
<b>Paso 6: Presentar los Antecedentes a la Superintendencia de Educación, si corresponde o de ser necesario.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informar a la entidad externa calificada, si corresponde, según Ley de Violencia Escolar N°20.536.</li><li>2. Se informará a los padres y apoderados, del o los estudiantes afectados, según corresponda, sobre la resolución del caso y las recomendaciones para el apoyo del estudiante/s involucrado/s.</li></ol>	Directora  Equipo de Convivencia Escolar y Orientación	Dentro de 10 días, una vez que se haya confirmado la existencia de Maltrato.