

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

Presentación:

El presente protocolo tiene como propósito orientar la gestión de la buena convivencia en el establecimiento educacional y ha sido elaborado a partir del modelo presentado por SUPEREDUC, que toma en cuenta los contenidos mínimos contenidos en la Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con Reconocimiento Oficial del Estado, de las orientaciones entregadas en la Política Nacional de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación, buenas prácticas y fiscalizaciones informadas por la Superintendencia.

El Protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso escolar o violencia entre miembros de la comunidad educativa, es un Instrumento que tiene por objeto 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/as; entre funcionarios/as del establecimiento y estudiantes, o entre funcionarios/as del establecimiento y padres, madres y/o apoderados/as, manifestada a través de cualquier medio, material o digital.

Es importante, no confundir la responsabilidad que tiene el establecimiento, con la función de los organismos especializados, como Tribunales de Familia o Tribunales con competencia Penal, Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, frente a hechos de violencia física o psicológica, que podrían revestir el carácter de delito o vulneraciones de derechos y afectarán a los/as estudiantes o hubieren tenido lugar en el local escolar. El establecimiento tiene como obligación actuar oportunamente para proteger a los niños, niñas y adolescentes, denunciar los hechos y/o efectuar las derivaciones pertinentes.

En efecto, las actuaciones que realicen las autoridades del establecimiento en aplicación de sus protocolos de actuación, están dirigidas a resolver las situaciones ocurridas y adoptar medidas oportunas y pertinentes, en resguardo de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa que se vean involucrados y a evitar la reiteración de las mismas.

Por último, es importante resaltar que con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones de maltrato o acoso escolar y en consecuencia, el uso de estos protocolos, el establecimiento cuenta con estrategias de prevención y políticas de autocuidado.

I. 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 del colegio. 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 Niño, 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, la Fundación Educacional Instituto Presidente Errázuriz, directivos, docentes y asistentes de la educación del colegio tienen la obligación de proteger los derechos de los y las 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 indagación y eventual sanción a sus responsables.

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

- **Maltrato Físico:** Cualquier acción no accidental por parte de cuidadores, madres o padres, que provoque daño físico o enfermedad en un/a estudiante, 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.

- **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 un/a estudiante. Se incluye también en esta categoría, aterrorizar, ignorar o corromper, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc. Ser testigo de violencia entre los miembros de la familia es otra forma de maltrato emocional o psicológico.
- **Maltrato Escolar:** Es un tipo de maltrato que se enmarca en un contexto educativo. Para efectos de este protocolo, 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 u otro/a integrante de la comunidad educativa.
- **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”*. 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.
- **Violencia Escolar:** Es el uso de la violencia, como un modo de relación aprendido. Cuando se trata de estudiantes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño. 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.
- El artículo 16 D de la Ley General de Educación 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/a estudiante”*.

- **Medida Disciplinaria:** Es la medida o sanción asignada a las conductas que constituyen faltas o infracciones a una norma contenida en el Reglamento Interno. El establecimiento aplica medidas disciplinarias contenidas en su Reglamento Interno, por las causales establecidas en este y mediante el procedimiento determinado en el mismo.
- **Medida de Apoyo Pedagógico o Psicosocial:** Son medidas de apoyo pedagógico o psicosocial, aquellas que el establecimiento de manera interna o con el apoyo de terceros, proporciona a un/a estudiante involucrado/a en una situación que afecte la convivencia escolar, con el propósito de favorecer el desarrollo de los aprendizajes y experiencias que le permitan responder de manera adecuada en situaciones futuras, comparables a las que han generado el conflicto. Dichas medidas deberán buscar que el/la estudiante, sus padres, apoderados/as o adultos/as responsables, reconozcan y -si fuere posible- reparen el daño causado por la situación generada a partir de la conducta en cuestión.
- **Comunidad Educativa:** Son todos los y las integrantes del colegio que tienen un rol que cumplir en la formación integral de los niños, niñas y jóvenes. De acuerdo con el artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley N.º 2, de 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación), la comunidad educativa está integrada por estudiantes, padres, madres y apoderados/as, docentes, directivos, asistentes de la educación y sostenedores.
- **Notificaciones:** Las notificaciones son mecanismos con que cuenta el establecimiento para comunicar de manera oficial a los y las involucradas en los hechos, sobre el avance de las etapas del protocolo u otras actuaciones relevantes, que se efectúan por escrito mediante correo electrónico o impresión física que permita dejar constancia de su realización.
- **Plazos:** Los plazos son los periodos de tiempo establecidos para realizar una acción del protocolo.
- **Medidas Urgentes:** son aquellas acciones inmediatas y de carácter provisorio, que deben adoptarse para resguardar el interés superior de los niños, niñas o adolescentes afectados directa o indirectamente por los hechos denunciados.

II. Orientaciones Previas:

- a. Todo miembro de la comunidad educativa debe informar sobre los hechos que puedan constituir maltrato, acoso o violencia escolar, tales como: agresiones físicas o psicológicas, humillaciones, acosos, hostigamiento, insultos, amenazas, discriminación (entre otros), ya sea que se ejerzan en forma verbal, por escrito, o por medios tecnológicos (redes sociales, videos, fotografías etc.).

- b. Para efectos de este protocolo, y solo a modo de ejemplo, se entenderá que la persona encargada de canalizar y tomar registro de los hechos constatados es la Encargada de Convivencia Escolar.
- c. Se debe entender que son situaciones graves, aquellos casos que requieren de una atención y actuar urgente, ya que existe un riesgo para la vida y/o integridad física o psíquica de los/las afectados/as.
- d. Estudiante afectado/a por el acoso o maltrato no está obligado/a denunciar, pero puede hacerlo. En todo momento, el/la estudiante afectado/a de parte del colegio de acogida y resguardo a quienes lo hagan.
- e. El colegio garantiza una escucha activa del relato. Así, la Encargada de Convivencia Escolar deberá atender al/a la denunciante en un lugar adecuado, que brinde tranquilidad, confianza y disponer del tiempo necesario, a fin de que la persona pueda comunicar de forma precisa y clara los hechos de los que tomó conocimiento o fue testigo.
- f. El/la Director/a, si lo estima conveniente puede reemplazar a Encargada de Convivencia Escolar, como responsable de una etapa por quien estime más conveniente de acuerdo con su realidad y contexto.
- g. En caso de denuncias y/o derivaciones, si se trata de hechos que pueden constituir delitos (lesiones graves, maltrato relevante u otros) se aplica la Ley Penal y los casos se tramitan ante la justicia competente.
- h. El colegio, tiene la obligación de denunciar ante Carabineros, PDI o Ministerio Público en virtud de las siguientes disposiciones:
 - Art. 175 Código Procesal Penal (CPP): se encuentran obligados a denunciar, los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, por los delitos que afecten a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento.
 - Art. 176 Código Procesal Penal (CPP): Las personas indicadas en el artículo anterior deberán hacer la denuncia dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que tomaren conocimiento del hecho criminal.
 - En virtud de la Ley de Responsabilidad de los y las Adolescentes (RPA) por infracción a la Ley Penal (N° 20.084), los y las adolescentes mayores de 14 y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto, son imputables.
 - Cuando exista la obligación de denunciar, la denuncia será presentada en forma presencial o virtual (por quien presenció los hechos o fue el primero en ser informado/a sobre éstos) en la comisaría más cercana o por comunicación escrita dirigida a las entidades competentes, resguardando conservar el comprobante de la gestión realizada.

- i. Las medidas que se adopten deben resguardar la privacidad de los/las involucrados/as. La reserva de información es obligatoria para todos/las involucrados/as.
- j. La gestión de la Convivencia Escolar en el colegio es efectuada por el Comité de Convivencia Escolar formado por Coordinadora s de Convivencia Escolar (ex Inspectoras), Encargada de Convivencia Escolar y Psicólogo de Convivencia Escolar. Coordinadoras y Psicólogo de Convivencia Escolar también pueden actuar como los responsables/encargados de tomar registro de las denuncias.
- k. Para registro de denuncia e inicio de expediente, se usa registro en formato impreso que permite dejar constancia de la denuncia recibida. La información mínima que se debe registrar es fecha, nombre de quien realiza la denuncia y descripción detallada de los hechos. Si así lo desea se puede hacer entrega de una copia al denunciante.
- l. La Encargada de Convivencia, en el informe de cierre de la indagación, ofrecerá a los y las intervinientes un mecanismo de solución pacífica al conflicto, bajo su responsabilidad de ejecución, en caso de que la gravedad y naturaleza de la situación lo permitan. La resolución pacífica y dialogada de conflictos se aplica como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa.
- m. La elaboración de expediente se hará en registro escrito y fechado correlativamente, cada hoja lleva la firma y timbre de la Encargada de Convivencia Escolar.
- n. El registro de denuncia debe ser firmado por el/la denunciante y por la persona que toma conocimiento de los hechos.
- o. Toda denuncia tiene obligación de reserva de la información o expediente por parte de los y las involucradas/os.
- p. En caso de que los hechos denunciados involucren a adultos, el colegio adoptará las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de resguardar a él/la estudiante.
- q. Para garantizar la mayor justicia de la indagación, esta tiene carácter reservado para los intervinientes y solo una vez que sea elaborado el Informe de Cierre, podrá ser conocida por los miembros de la comunidad educativa involucrados/as directamente.

III. Etapas del Protocolo

A continuación, se presentan los pasos a seguir y responsables de implementar las acciones necesarias, para proteger a los y las afectados/as, una vez que se detecta o sospecha que han sido víctimas de maltrato, acoso escolar o cualquier tipo de violencia.

ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZOS
<p>1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES</p>	<p>1. Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia. Dar cuenta a convivencia escolar del hecho es una obligación de estudiante o adulto que sufra o tome conocimiento de maltrato escolar.</p> <p>Cuando sea un/a estudiante el/la que constate una situación maltrato escolar o tome conocimiento por cualquier medio, podrá acudir directamente a la Encargada de Convivencia Escolar o concurrir con el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre.</p> <p>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, deber 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/las afectados/as, tales como la prestación de primeros auxilios o la derivación al centro de salud más cercano al colegio. Un/a integrante del personal del establecimiento, que tenga conocimiento de cualquier hecho que constituya una vulneración de derechos en contra de un/a estudiante, tan pronto lo advierta, tiene el deber de comunicarlo a la Encargada de Convivencia. Efectuado lo anterior, deberá</p>	<p>Encargada de Convivencia Escolar</p>	<p>Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al segundo día hábil siguiente</p>

	<p>comunicar lo sucedido a la Encargada de Convivencia Escolar a fin de que esta siga el curso del protocolo de actuación.</p> <p>1.1 Registro de la denuncia e inicio de expediente</p> <p>1.2 Evaluación del Comité de Convivencia Escolar el inicio de indagación y/o adopción de medidas urgentes.</p> <p>1.3 Si corresponde indagación o adopción de medidas urgentes, se debe hacer solicitud de autorización de indagación con o sin adopción de medidas urgentes al Director/a.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medidas urgentes posibles de adoptar que el Director/a puede autorizar son: - Denunciar hechos a Oficina de Protección de Derechos, PDI, Carabineros, Fiscalía o Tribunal. - Cambio o suspensión de función contractual de un integrante del personal del colegio. - Derivación a equipo psicosocial del colegio o equipo externo al colegio. - 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. <p>1.4 Tratándose de estudiantes denunciados/as o víctimas, se deberá derivar a entidades de protección de derechos (mediante oficios, cartas, correos electrónicos, u otro medio), aquellos casos que puedan constituir vulneraciones de derechos en contra de estudiantes, a fin de que se adopten las medidas de resguardo correspondientes.</p>		
--	--	--	--

	<p>1.5 En el caso de que la Dirección decide, la adopción de medidas urgentes respecto de los/las estudiantes involucrados/a estas podrán ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medidas de resguardo y apoyo psicológico y psicosocial. Esta puede ser aplicada por derivación a profesionales internos/as o externos/as. - Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, la dirección podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos. <p>1.6 En caso de tratarse de apoderados/as, podrían considerarse, procedentes medidas como el cambio de apoderado/a u otras previamente reguladas en el Reglamento Interno.</p> <p>1.7 La suspensión de funciones de un trabajador/a procederá cuando se decrete una medida cautelar de prisión preventiva de un/a trabajador/a, conforme lo ha establecido la Dirección del Trabajo.</p> <p>1.8 Se dejará registro escrito de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se forme y comunicar mediante citación a entrevista, la situación a los padres, madres o/y apoderados/as de los/as estudiantes involucrados/as. Si apoderada/o, madre y/o padre no se presenta a citación el colegio procederá de igual forma con la denuncia ante la autoridad respectiva.</p> <p>1.9 Notificar mediante escrito impreso o digital a apoderados/as, estudiantes, profesor/a jefe y/o adultos implicados/as la denuncia.</p>		
--	--	--	--

	1.10 Si la denuncia, implica que un/a estudiante, en su ambiente familiar, sufre agresiones que no constituyen delito o representan una vulneración de derecho del/de la estudiante, el colegio aplicará 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. Esta decisión, es tomada por la dirección del colegio, previo informe de la Encargada de Convivencia Escolar y comunicada inmediatamente en entrevista presencial a los apoderados/as.	Director/a del Colegio	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al segundo día hábil siguiente
2. INDAGACIÓN	<p>2 Se citará apoderados/as de los estudiantes involucrados a través de correo electrónico institucional, excepcionalmente a través de una llamada telefónica, para dar a conocer los hechos, tiempos y plazos de indagación, solicitar antecedentes, descargos, entre otros.</p> <p>2.1 Se entrevistará a estudiantes y/o adultos no implicados de forma directa, para conocer antecedentes o recabar información del hecho indagado, por cualquiera de los profesionales que componen el equipo de Convivencia Escolar.</p> <p>2.2 Se solicitará a los profesionales o encargada/o de equipos de trabajo del colegio, antecedentes que ayuden a la indagación.</p>	Equipo de Convivencia Escolar	15 días hábiles desde inicio de la indagación
3. CIERRE DE INDAGACIÓN	<p>3. Elaborar informe de cierre, donde se resuman las acciones realizadas, la resolución y medidas adoptadas.</p> <p>3.1 Entrega de Informe de Cierre a los Apoderados/as de los estudiantes implicados. El no retiro del Informe de Cierre, dentro del plazo estipulado, quedará por consentido, por el apoderado/a.</p>	Encargada de Convivencia Escolar	<p>05 días hábiles desde el término del plazo para indagar</p> <p>05 días hábiles para el retiro del Informe</p>

4. APELACIÓN Y ENTREGA DE RESOLUCIÓN FINAL	4. Apoderados/as, Adultos y Estudiantes implicados/as en denuncia y afectos a medida formativa, pedagógica y/o disciplinaria puede presentar apelación escrita (a través de correo electrónico), dirigida al Director/a, una vez recibido el informe de cierre.	Apoderados/as y Estudiantes implicados	03 días hábiles desde recibido el informe de cierre
	4.1 Director/a a la luz del Reglamento Interno del colegio, analiza el informe de cierre y apelación.	Director/a	03 días hábiles desde recibido el informe de cierre
	4.2 Resolución Final Inapelable la que se debe hacer de forma presencial en el establecimiento. En caso de no asistir, la instancia de apelación por parte de la familia queda anulada.	Director/a	01 día para entrevista.