

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

### I.- INTRODUCCIÓN:

El presente documento se fundamenta en nuestro **Proyecto Educativo Institucional (PEI)**, el cual enfatiza el sentido de comunidad y establece compromisos ineludibles para todos sus miembros, tales como la corresponsabilidad, la presencia activa y la pertenencia. En este contexto, la Violencia Escolar se reconoce como un desafío que debe ser asumido con determinación por toda la comunidad educativa, orientando nuestros esfuerzos hacia una formación integral y una convivencia armónica basada en el respeto mutuo.

Nuestra institución sostiene que la educación debe desarrollar la aceptación de las diferencias, la comprensión y respeto. Sin embargo, ante un escenario social donde el diálogo ha sido frecuentemente reemplazado por la violencia, resulta imperativo generar mecanismos efectivos de prevención y resolución de conflictos. Bajo un enfoque formativo y normativo, este instrumento se alinea con la legislación vigente, incorporando las facultades y procedimientos establecidos en la **Ley Aula Segura (Ley 21.128)**, la cual permite abordar con celeridad hechos graves de violencia que afecten la integridad de los miembros de la comunidad, en conjunto con la **Ley sobre Violencia Escolar y la Ley 21.801**.

Buscamos que nuestros alumnos comprendan que existen formas pacíficas de resolver diferencias y que el ejercicio de conductas violentas contraviene nuestro sentido de comunidad, conllevando consecuencias proporcionales y pedagógicas. El objetivo central es potenciar la sana convivencia y determinar planes de acción concretos frente a situaciones de violencia al interior del colegio o en sus inmediaciones, delimitando las responsabilidades y compromisos de cada integrante para garantizar un entorno educativo protegido y digno.

### II.- DEFINICIONES:

**1. Convivencia Escolar:** Es el conjunto de relaciones interpersonales y la interacción entre los diferentes estamentos que conforman la comunidad educativa (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, padres, apoderados y directivos). Se fundamenta en una construcción colectiva y dinámica, de carácter formativo y preventivo, que tiene como fin garantizar un entorno seguro, inclusivo y libre de violencia.

Esta convivencia es una responsabilidad compartida y obligatoria, regulada por el **Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE)**, el cual debe alinearse con la **Ley sobre Violencia Escolar, la Ley Aula Segura** y los protocolos de resguardo de derechos. Su ejercicio efectivo es condición esencial para el desarrollo ético, socioafectivo e intelectual, promoviendo el diálogo como herramienta de resolución de conflictos y el respeto a la dignidad de cada persona sin distinción.

**2. Violencia Escolar:** Se entiende por violencia escolar cualquier tipo de agresión u hostigamiento que ocurra entre los miembros de la comunidad educativa.

Esta puede manifestarse de las siguientes formas:

- **Acoso Escolar (Bullying):** Es toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento, por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atentan contra otro estudiante.
- **Desequilibrio de Poder:** Para que se considere acoso, debe existir una situación de superioridad del agresor sobre el agredido, ya sea por fuerza, edad, estatus social u otros factores, provocando en la víctima maltrato, humillación o temor fundado.
- **Medios de Agresión:** La ley reconoce que la violencia puede ser física o psicológica, realizada por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos (Ciberacoso o Cyberbullying).

**2.1. Tipos de Violencia:** De acuerdo con la legislación vigente en Chile, principalmente la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar y la Ley N° 21.128 (Aula Segura), se reconocen y tipifican diversos tipos de violencia escolar:

- **Acoso Escolar (Bullying):** Es la forma de violencia más detallada en la normativa legal y se define bajo criterios específicos:
  - a. **Hostigamiento reiterado:** Se trata de toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento que se repite en el tiempo.
  - b. **Participantes:** Puede ser realizada por estudiantes en forma individual o colectiva contra otro estudiante.
  - c. **Efectos:** Debe ser capaz de causar maltrato, humillación o un temor fundado de verse expuesto a un mal grave, ya sea de forma presencial o por medios tecnológicos.
- **Ciberacoso (Ciberbullying):** Reconocido como una extensión de la violencia escolar en el entorno digital:
  - a. **Medios tecnológicos:** Incluye agresiones u hostigamientos realizados a través de redes sociales, correos electrónicos o cualquier plataforma digital.
  - b. **Ley 21.801:** Esta normativa reciente refuerza la regulación del uso de dispositivos en el aula para prevenir el ciberacoso y proteger el ambiente de aprendizaje.
- **Hechos Graves de Violencia (Ley Aula Segura):** La Ley N° 21.128 tipifica conductas de extrema gravedad que atentan contra la seguridad de la comunidad educativa:
  - a. **Uso o tenencia de armas:** Se considera violencia grave el porte, posesión o uso de armas dentro del establecimiento.
  - b. **Lesiones graves:** Agresiones que resulten en lesiones físicas de consideración para cualquier miembro de la comunidad.
  - c. **Agresiones a profesionales:** Acciones físicas directas contra docentes y asistentes de la educación.
- **Maltrato a Integrantes de la Comunidad:** La ley no limita la violencia solo a los estudiantes, sino que reconoce agresiones entre todos los estamentos:
  - a. **De adultos a estudiantes:** Maltrato por parte de cualquier personal del colegio hacia un alumno.
  - b. **De apoderados a personal:** Agresiones o faltas de respeto de padres hacia directivos, docentes o asistentes.
- **Violencia Psicológica:** Incluye humillaciones, insultos, amenazas, burlas, rumores mal intencionados, aislamiento, sustracción de pertenencias con el único fin de causar daño, discriminación en base a orientación sexual, étnica, religiosa, etc.
- **Violencia Física:** Es toda agresión física que provoca daño o malestar, como patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, arañazos, etc., que pueden ser realizadas con el cuerpo o con algún objeto.
- **Violencia Sexual:** son las agresiones que vulneran los límites corporales con connotación sexualizada y trasgreden la esfera de la sexualidad de una persona, sea hombre o mujer, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, etc. (Ver Protocolo Sobre Supuesto o Comprobado Acoso y/o Abuso Sexual, en estos casos se procederá de acuerdo con dicho protocolo).
- **Violencia por razones de género:** Son agresiones provocadas por estereotipos de género, que pueden afectar tanto a hombres como a mujeres. Esta manifestación de violencia ayuda a mantener el desequilibrio de poder entre hombres y mujeres. Incluye comentarios descalificatorios, humillaciones, trato degradante, agresiones físicas o psicológicas fundadas en la presunta superioridad.

### III.- ACCIONES PREVENTIVAS:

- Se incorporarán en las planificaciones de Orientación, al menos tres sesiones anuales dedicadas al tema de la sana Convivencia Escolar.
- Se incluirán al menos dos temas de Convivencia Escolar en Reuniones de Apoderados.

- Se difundirá a la comunidad educativa el Reglamento Interno de Convivencia Escolar en la página del colegio.
- Inspectoría mantendrá una presencia sistemática y permanente en los distintos sectores del colegio, especialmente en los recreos y cambios de hora.
- Los profesores velarán por el trato respetuoso hacia y entre los alumnos, procurando educar permanentemente en este sentido.

#### **IV.- MEDIDAS DE RESGUARDO:**

- Los estudiantes se mantendrán en seguimiento conductual para evitar futuros conflictos entre ellos, por el Profesora Guía.
- Apoyo por el Equipo de Convivencia Escolar en el tema conductual y académico.
- Apoyo al grupo curso en el aspecto emocional por el Equipo de Convivencia.
- El equipo de Convivencia Escolar evaluará si es necesario remitir el caso a OLN correspondiente a la comuna de los alumnos involucrados.
- Si el caso lo requiere se sugerirá al apoderado, evaluación o actualización de informes de especialista externo.

#### **V.- CONSIDERACIONES GENERALES**

- Cualquier funcionario, estudiante o apoderado del colegio puede ser observador y testigo de una situación de violencia en cualquiera de sus tipificaciones.
- Las situaciones de acoso escolar o bullying serán atendidas de acuerdo con el Protocolo establecido para ello.
- Las situaciones de violencia sexual serán atendidas de acuerdo con el Protocolo establecido para ello.

#### **VI.- PLAN DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA ENTRE PARES**

El procedimiento para abordar la violencia entre estudiantes en Chile está estrictamente regulado por la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar y las circulares de la Superintendencia de Educación.

##### **1. DETECCIÓN Y PROCEDIMIENTO:**

###### **1.1. Detección y Reporte Inmediato:**

Cualquier miembro de la comunidad (docente, asistente, alumno o apoderado) que tenga conocimiento de un acto de violencia, agresión o acoso tiene el deber legal de informar el hecho a la autoridad del colegio, dejar registro escrito de la denuncia.

- **Responsable:** Quien presencia o conoce el hecho.
- **Plazo:** Inmediato o a la brevedad posible.

###### **1.2. Activación del Protocolo y Medidas de Resguardo**

Una vez recibido el reporte, el colegio activará formalmente el protocolo de actuación correspondiente.

- **Medidas de Protección:** Se deben aplicar medidas inmediatas para proteger a la víctima y detener la agresión, garantizando la seguridad física y psicológica de los involucrados.
- **Responsable:** Inspectoría General.

###### **1.3. Investigación de los Hechos**

El establecimiento realizará una investigación interna para determinar la veracidad de los hechos, las circunstancias y los responsables.

- **Entrevistas:** Inspectoría General o Encargada de Convivencia, deberá tomar declaraciones a los involucrados y testigos, siempre bajo un enfoque de resguardo de derechos.
- **Plazo:** Entre 5 a 10 días hábiles para concluir la investigación, dependiendo de la complejidad.

###### **1.4. Resolución y Aplicación de Medidas**

Finalizada la investigación, se emitirá una resolución.

- **Medidas Disciplinarias:** Según la gravedad, pueden ir desde amonestaciones hasta la expulsión (bajo la **Ley Aula Segura** si hay hechos de extrema gravedad).
- **Medidas Formativas:** La ley exige que toda sanción vaya acompañada de un componente educativo para el agresor y apoyo para la víctima.

### 1.5. Denuncia a Organismos Externos (Si corresponde)

Si el acto de violencia constituye un delito (lesiones graves, amenazas, abuso sexual, porte de armas), el colegio tiene la obligación legal de denunciar ante la justicia ordinaria.

- **Organismos:** Carabineros de Chile, PDI o Ministerio Público.
- **Plazo Legal:** Máximo 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho constitutivo de delito.

### 1.6. Resumen de Responsabilidades y Plazos Clave

Actor	Responsabilidad Principal	Plazo
Cualquier funcionario	Reportar el hecho a Inspectoría General o Convivencia.	Inmediato.
Inspectoría General	Notificar a los apoderados de los involucrados.	Máximo 24 a 48 horas.
Testigo o quien recibe la denuncia	Denunciar a la justicia si el hecho es un delito.	Máximo 24 horas.
Sostenedor	Asegurar que el colegio cuente con un Encargado de Convivencia.	Permanente.

**2. ACTIVACIÓN Y DESARROLLO DEL PROTOCOLO:** Para cumplir con las exigencias de la Superintendencia de Educación y las normativas vigentes (Ley N° 20.536, Ley N° 21.128 y la circular de convivencia escolar), el protocolo prioriza el resguardo de los estudiantes y la comunicación inmediata.

- **PASO 1: Medidas Inmediatas.** Ante la detección de un incidente, Inspectoría General o Convivencia Escolar aplicará medidas de protección para garantizar la integridad física y psicológica de los involucrados. Esto incluye la separación de los estudiantes de sus actividades presenciales por un máximo de cinco días hábiles que pueden ser prorrogables si el caso lo amerita, sin que esto constituya una sanción anticipada. Durante este periodo, la Coordinación Académica asegurará el apoyo pedagógico correspondiente.
- **PASO 2: Comunicación Prioritaria a los Apoderados.** De forma inmediata, Inspectoría se comunicará telefónicamente con los apoderados de los estudiantes involucrados para informar la situación. En caso de ser necesario el retiro de los pupilos para asegurar el resguardo, se solicitará en esta instancia, ratificando posteriormente vía correo institucional el motivo y los plazos de la investigación.
- **PASO 3: Registro Inicial y Declaraciones.** La Inspectoría General y/o el Encargado de Convivencia Escolar tomará declaración por escrito a los involucrados el mismo día del incidente, utilizando las actas establecidas para tal efecto.
- **PASO 4: Notificación Interna y Sensibilización.** Inspectoría General informará de lo ocurrido al profesor guía para iniciar el acompañamiento de los estudiantes. En conjunto con el Departamento de Convivencia Escolar, se evaluará la realización de acciones de sensibilización en el curso durante la asignatura de Orientación.
- **PASO 5: Investigación y Recopilación de Antecedentes.** La fase de investigación tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles, prorrogables de manera fundada por una sola vez si la complejidad del caso lo requiere. Se entrevistará a testigos y se recopilarán evidencias pertinentes, dejando registro foliado de cada actuación.
- **PASO 6: Análisis y Toma de Acuerdos.** Finalizada la recopilación de antecedentes, la Encargada de Convivencia Escolar citará a un comité técnico (Profesor Guía, Inspectoría General y otros actores relevantes) para el análisis del caso y la

determinación de medidas pedagógicas, formativas o disciplinarias, según lo estipulado en el RICE.

- **PASO 7: Registro:** Inspectoría dejará registro formal de la situación y de las medidas adoptadas en el registro de observaciones del estudiante. Esta deberá ser firmada por el apoderado al momento de la reincorporación del estudiante a las actividades regulares.
- **PASO 8: Notificación de Cierre de Protocolo.** La Encargada de Convivencia Escolar, junto al profesor guía, informará al apoderado el cierre del protocolo y las conclusiones de la investigación dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el inicio del incidente.
- **PASO 9: Resolución Final y Derecho a Apelación.** Se citará de forma presencial (previa notificación por correo) al apoderado para la entrega del informe de cierre. En caso de aplicarse sanciones, se informará formalmente el derecho a apelación, el cual podrá ejercerse dentro de un plazo de 5 días hábiles, dejando registro de todo el proceso en el Libro de Actas de Convivencia Escolar.

**9.1. Apelación:** La apelación deberá presentarla por escrito en forma presencial en sobre cerrado en los plazos estipulados.

**9.2. Consejo extraordinario:** El Director citará a consejo a los docentes del nivel, para analizar antecedentes y determinar si la apelación será aceptada.

**9.2. Respuesta:** La Dirección del Colegio tendrá 5 días hábiles para dar respuesta, el apoderado se deberá presentar cuando sea requerido para tomar conocimiento, dejando constancia en el libro de actas de Convivencia Escolar.

## VII. PROTOCOLO DE MALTRATO DE ADULTO A MENOR

**1. DETECCIÓN Y RESGUARDO INMEDIATO:** Ante el conocimiento o sospecha de maltrato físico o psicológico por parte de un adulto (docente, asistente, directivo o apoderado) hacia un estudiante, se deben activar las siguientes acciones:

- **Separación Inmediata:** Se debe alejar al menor del adulto involucrado de manera instantánea para garantizar su seguridad física y emocional.
- **Contención Emocional:** El estudiante debe ser atendido por la dupla psicosocial o personal capacitado para brindar contención inicial.
- **Suspensión Preventiva (Adulto Funcionario):** Si el adulto es trabajador del colegio, el sostenedor puede aplicar una medida de apartamiento preventivo de funciones frente a los alumnos mientras dure la investigación, para garantizar el resguardo de los derechos del menor.
- **Prohibir el ingreso apoderado:** En el caso de adulto agresor sea apoderado.

### 2. COMUNICACIÓN Y DENUNCIA OBLIGATORIA

Este paso es crítico debido a que el maltrato de un adulto a un menor puede constituir un delito.

- **Notificación a Apoderados:** Inspectoría General debe informar de inmediato a los padres o tutores legales del menor sobre la situación detectada y las medidas de resguardo tomadas, por teléfono y respaldado por correo institucional.
- **Denuncia a la Justicia (Plazo 24 Horas):** Al existir sospecha fundada de maltrato que constituya delito, el Director tiene la obligación legal de denunciar ante Carabineros, PDI o el Ministerio Público en un plazo máximo de 24 horas.
- **Reporte a la Superintendencia:** El establecimiento debe informar a la Superintendencia de Educación que se ha activado el protocolo de maltrato.

### 3. FASE DE INVESTIGACIÓN Y PROCEDIMIENTO INTERNO

- **Investigación Administrativa:** El departamento de Convivencia e Inclusión debe iniciar un proceso para determinar la veracidad de los hechos, el cual debe estar a cargo de una persona imparcial (generalmente el Encargado de Convivencia o el Sostenedor).
- **Plazos:** La investigación interna no debe exceder los 10 días hábiles para emitir un informe de conclusiones.
- **Entrevistas Protegidas:** No se debe confrontar al menor con el adulto. Las declaraciones deben ser tomadas bajo protocolos que eviten la revictimización.

### 4. RESOLUCIÓN Y MEDIDAS:

- **Medidas para el Adulto:** Si es funcionario, se aplicarán las sanciones estipuladas en el Código del Trabajo o Estatuto Docente (que pueden llegar al despido). Si es apoderado, se pueden aplicar restricciones de acceso al recinto o derivación a tribunales de familia.
- **Plan de Apoyo al Menor:** El colegio tiene la obligación de establecer un plan de acompañamiento psicológico y pedagógico para el estudiante afectado.
- **Cierre y Apelación:** El resultado se notifica formalmente a las partes por escrito, informando el derecho a apelación según los plazos del RICE (5 días hábiles).

### 5. RESUMEN DE RESPONSABILIDADES LEGALES:

Acción	Responsable	Plazo Legal
Resguardo del Menor	Inspectoría / Convivencia	Inmediato
Llamada a Apoderados	Inspectoría General	Inmediato
Denuncia Penal (Delitos)	Director	Máximo 24 horas
Informe de Cierre	Encargado de Convivencia	10 días hábiles (promedio)

## VIII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN: MALTRATO DE ADULTO A DOCENTE O ASISTENTE.

### 1. DEFINICIÓN DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se activa ante cualquier conducta de maltrato físico o psicológico ejercida por un adulto de la comunidad (apoderado, directivo, colega o personal externo) en contra de un docente o asistente de la educación, ya sea dentro del establecimiento o en actividades institucionales.

### 2. PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN:

- **PASO 1:** Resguardo Inmediato y Contención. Ante una agresión física o psicológica en curso, el docente debe ser retirado del lugar del conflicto de inmediato. Se debe designar a un directivo para que asuma la atención del adulto agresor, evitando que el docente deba seguir interactuando con él.
- **PASO 2:** Atención de Salud y Constatación de Lesiones. Si existe agresión física o un impacto psicológico severo (crisis de pánico o angustia), se debe derivar al profesional al centro asistencial de la Mutual de Seguridad o servicio de salud correspondiente. La constatación de lesiones es un documento clave para acciones legales posteriores.
- **PASO 3:** Registro Formal del Incidente. El afectado o un testigo directo debe consignar los hechos por escrito en un acta de incidentes de convivencia escolar, detallando fecha, hora, lugar, testigos y una descripción objetiva de la agresión.

### 3. OBLIGACIONES LEGALES Y DENUNCIAS (LEY AULA SEGURA)

- **Denuncia por Agresión a Profesionales:** Si el maltrato físico constituye lesiones o amenazas graves, el Director tiene la obligación legal de realizar la denuncia ante Carabineros o el Ministerio Público en un plazo máximo de 24 horas. La Ley 21.128 otorga facultades especiales para sancionar agresiones contra profesionales de la educación.
- **Medida de Prohibición de Ingreso:** Como medida de resguardo, el establecimiento puede restringir el acceso del adulto agresor (si es apoderado) al recinto escolar, coordinando la entrega de información académica a través de medios digitales o un representante.

### 4. INVESTIGACIÓN Y MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

- **Si el agresor es otro funcionario:** Se debe iniciar una investigación interna o sumario administrativo según el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, respetando el debido proceso y la normativa del Código del Trabajo o Estatuto Docente.
- **Si el agresor es un apoderado:** Se evaluará la gravedad de la falta según el RICE. Las medidas pueden incluir la firma de compromisos de respeto, la prohibición de ingreso al aula o, en casos extremos, la denuncia ante Tribunales de Familia por vulneración del entorno educativo.

### 5. APOYO Y SEGUIMIENTO AL PROFESIONAL

- **Acompañamiento Psicológico:** El colegio, a través de su seguro de accidentes laborales o convenios, debe asegurar que el docente reciba el apoyo necesario para reintegrarse a sus labores.
- **Restablecimiento de la Autoridad Pedagógica:** El equipo directivo debe emitir una señal clara a la comunidad educativa rechazando el acto de violencia, reforzando el respeto hacia el rol docente como pilar del proyecto educativo.

### 6. CUADRO RESUMEN DE PLAZOS Y RESPONSABILIDADES

Acción	Responsable	Plazo
Resguardo y separación	Equipo Directivo	Inmediato
Constatación de lesiones	El afectado / Colegio	El mismo día
Denuncia penal (si hay delito)	Director	Máximo 24 horas
Notificación a la Superintendencia	Encargado de Convivencia	48 horas
Informe de resolución de caso	Dirección / Sostenedor	10 a 15 días hábiles