



**Protocolo de Acción ante Maltratos Físicos  
o Psicológicos entre miembros de la  
Comunidad Educativa**

**2024**

## **I.- PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE MALTRATO DE ADULTO A ESTUDIANTE.**

El presente protocolo describe los procedimientos a seguir para el manejo de hechos de maltrato psicológico y/o físico de un adulto de la comunidad educativa (directivos, docentes, asistentes de la educación, auxiliares, padres y/o apoderados) hacia un estudiante.

El maltrato psicológico y/o físico de adulto a alumno hace referencia a aquellas agresiones realizadas por algún miembro de la comunidad escolar (directivo, docente o asistente de la educación) en contra de un/a estudiante, que atentan contra su dignidad o que arriesgan su integridad física y/o síquica; tales como golpes, coscorriones, tirones de oreja, bofetadas, gritos, burlas, amenazas, insultos, descalificaciones, indiferencia, entre otras. (MINEDUC, 2016).

Todos los integrantes de la comunidad educativa pueden sufrir algún tipo de maltrato; estudiantes, padres, madres y apoderados, equipos directivos, docentes, asistentes de la educación y sostenedores. Todos ellos deben compartir y respetar el Proyecto Educativo Institucional y el reglamento interno de la escuela. Además, deben apoyar el proceso educativo de los estudiantes y brindar un trato digno y respetuoso a cada uno de los miembros de la comunidad escolar.

Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, realizada por cualquier medio en contra de un estudiante y cometida por el Director(a) u otro profesional de la educación, como así también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

### **Descripción Conceptual**

El maltrato escolar es todo tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio, en contra de un estudiante o un integrante de la comunidad educativa, realizada por otro miembro de la comunidad. El maltrato escolar puede ser tanto físico como psicológico y puede ser efectuado por cualquier medio e incluso por medios tecnológicos.

### **Tipos de Maltrato Infantil**

Maltrato Físico: Es cualquier acción intencional o agresión que puede o no tener como resultado una lesión física, producto de un castigo único o repetido, con magnitudes y características variables.

Maltrato psicológico: el hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño, niña o adolescente. También se incluye el rechazo, el aislamiento, aterrorizar a los niños o niñas, ignorarlos y corromperlos.

Abandono y negligencia: se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo por parte de quienes tienen el deber de hacerlo y las condiciones para ello. Existe negligencia cuando los responsables de cubrir las necesidades básicas de los niños no lo hacen.

Abuso sexual: es toda forma de actividad sexual entre un adulto y un niño, niña o adolescente. Incluye la explotación sexual.

**Plan de acción:**

<b>Etapa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Denuncia o Detección de Maltrato</b>	<p>Cualquier integrante de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una situación de maltrato de un adulto a un estudiante deberá informarlo dentro de las 24 horas de conocido el hecho, al Equipo Directivo, quien registrará los hechos, en forma textual en la Bitácoras de Convivencia Escolar o Ficha de entrevista de apoderados, según corresponda.</p> <p>En lo posible, deben registrarse los hechos que motivan el reclamo, los participantes de este y el rol que les cabe a cada uno de ellos (participantes, directos, indirectos, testigos, otros), las circunstancias en que esto se hubiera producido (lugar, fecha, etc.) y, en general todos los datos que permitan entender de mejor manera lo ocurrido.</p> <p>El Director del establecimiento o, en su defecto, un integrante del Equipo Directivo, deberán entregar esta información al Encargado de Convivencia y al Comité de Convivencia Escolar.</p>	Director, Equipo Directivo o Encargado de Convivencia.	24 horas
<b>Adopción de medidas de urgencia para implicados</b>	Derivar atención a Enfermería y, si procede, se trasladará al Servicio de Urgencia o consultorio más cercano al Establecimiento Educacional para la constatación de lesiones.	Equipo Directivo o Encargado de Convivencia.	15 minutos
	Informar a los apoderados del o los menores involucrados, las acciones a seguir por el establecimiento.		2 horas
	Si la situación lo precisa, el Director del colegio o quien él designe hará la constancia o denuncia en Carabineros.		24 horas
<b>Indagación de la Denuncia</b>	<p>La indagación de los hechos se guiará en base al Principio de Inocencia. Buscará profundizar la descripción y clarificación de las circunstancias del reclamo, sin atribuir intencionalidad o culpabilidad al adulto señalado como autor de la falta mientras dure esta etapa del procedimiento, tomándose las medidas de acción correspondiente. (Ver en: "Medidas reparatorias")</p> <p>El Encargado de Convivencia Escolar, dentro de las primeras 24 horas de recibida la denuncia o la información de maltrato, toma declaración de él o los</p>	Encargado de Convivencia Escolar	10 días hábiles

	<p>afectados, del supuesto agresor y de eventuales testigos, por separado, dejando registro escrito en la Bitácora de Convivencia o Ficha de entrevista, según corresponda. Además, se entrevista a los apoderados del estudiante afectado con el fin de informarle el procedimiento a seguir.</p> <p>*En la investigación se deberá respetar la dignidad de las personas y el debido y justo procedimiento, debiendo escuchar a las partes, quienes podrán aportar todos los elementos que consideren necesarios para aclarar los hechos y acreditar las responsabilidades que corresponda.</p>		
<b>Comunicación de los resultados de indagación</b>	Una vez concluida la indagación y evaluados los hechos, el Encargado de Convivencia Escolar realizará un informe con los resultados y se comunicará al Equipo Directivo y Comité de Buena Convivencia, quien analizará los antecedentes recabados y decidirá, en base a éstos, la acreditación del maltrato reportado o la desestimación del mismo.	Encargado de Convivencia Escolar	5 días hábiles
	De acuerdo a la gravedad de la situación, se podrá determinar una medida de acción reparatoria de acompañamiento al menor o menores supuestamente involucrados.	Equipo Directivo	
	Para comunicar los resultados de la investigación, se cita a entrevista a cada uno de los padres de él o los estudiantes supuestamente víctimas para comunicar los resultados de la indagación y las eventuales sanciones que correspondería aplicar. Se dejará constancia escrita de dicha entrevista.	Encargado de Convivencia Escolar, Equipo Directivo	
<b>Resolución del caso</b>	<p>En caso que se compruebe que no hubo maltrato, se procede a entrevistar en conjunto al alumno y a la persona inculpada a fin de aclarar y pedir las disculpas respectivas.</p> <p>En caso de verificación de la denuncia, el Encargado de Convivencia Escolar informará al Director del Establecimiento y en conjunto adoptarán las medidas disciplinarias de acuerdo a las herramientas legales que corresponda.</p> <p>Si se comprueba que el agresor es un apoderado del establecimiento, se deberá imponer la medida de cambio de apoderado.</p> <p>Si el agresor es un funcionario del establecimiento, las medidas correspondientes serán aplicadas de acuerdo la normativa laboral vigente.</p>	Director, Encargado de Convivencia Escolar.	2 días hábiles

<b>Cierre de la Investigación y Notificación</b>	Tras la investigación, se deberá notificar por escrito al adulto agresor, el resultado de la misma y las medidas y sanciones adoptadas, si corresponde. Asimismo, se comunicará por escrito el cierre de la investigación y resultados a los apoderados.	Director	2 días hábiles
<b>Apelación</b>	La apelación deberá ser presentada por escrito con copia al Director del Establecimiento y con la debida identificación del autor o autores al Encargado de Convivencia Escolar, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde la fecha en que se les haya notificado la resolución que la motiva. La autoridad de la instancia de apelación será el Director del Establecimiento. La autoridad de apelación dispondrá de un plazo máximo de diez días hábiles siguientes corridos desde recibida la apelación para comunicar su decisión definitiva, la que tendrá un carácter de inapelable.	Director	10 días hábiles

#### **MEDIDAS REPARATORIAS (para aplicar mientras dure la indagación)**

- Si el reclamo se presenta contra un funcionario del Establecimiento (directivo, docente, asistente de la educación, etc.), se garantizará la tranquilidad y seguridad de él o los alumnos supuestamente afectados, a través de la presencia en clases de otro adulto docente que dé garantías de tranquilidad tanto para él o los afectados como para el adulto acusado, también se podrán reasignar tareas del funcionario en cuestión, otorgándole permisos administrativos, ejecutando cambios de turnos o puesto de trabajo u otras acciones que, no implicando menoscabo laboral, sean prudentes y convenientes conforme a la evaluación que se haya realizado de la situación.
- Si el reclamo se presenta contra un apoderado del colegio, se le solicitará actuar con prudencia frente a estas circunstancias, evitando todo contacto público o privado con él o los estudiantes supuestamente afectados o sus apoderados. De ser necesarias esas interacciones, deberán realizarse en presencia de una autoridad del Establecimiento.
- En cualquiera de las resoluciones a seguir, el Establecimiento proveerá de un acompañamiento periódico al estudiante, a cargo del Encargado de Convivencia Escolar, quien mantendrá informados a los apoderados a través de entrevistas mensuales.

#### **MEDIDAS DISCIPLINARIAS (para aplicar una vez concluida la indagación y determinado las sanciones)**

- En caso que se vincule como presunto agresor a un funcionario (a) de nuestro establecimiento (directivo, docente, asistente de la educación, etc.) se deberá establecer, como medida de prevención, la separación de su función directa con los menores de forma inmediata pero temporal, a otras labores que el funcionario (a) pueda ejercer dentro del establecimiento.

- La medida y/o sanción sugerida por el Comité de Convivencia Escolar hacia el funcionario de nuestro colegio deberá corresponder únicamente a las establecidas en los cuerpos normativos legales, incluyendo el término de contrato de trabajo, según corresponda.
- Si como resultado de la investigación de los hechos, aparecen indicios de la comisión de un delito, la Dirección del Establecimiento cumplirá con la obligación de denunciar en los términos del Código Procesal Penal.
- En los casos en que existan dudas respecto a las medidas susceptibles de ser tomadas, se consultará al asesor jurídico del Colegio u otros organismos competentes para actuar conforme a derecho.
- Una vez decididas las medidas a tomar, la autoridad designada, en conjunto con el Encargado de Convivencia Escolar, lo comunicarán a todas las partes, en la extensión y profundidad que les corresponda conocer (cautelando a través de esto la integridad y dignidad de los involucrados).

## II.- PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE MALTRATO PSICOLÓGICO Y/O FÍSICO DE ALUMNO A ADULTO

En concordancia con lo establecido por la Ley 20.37, que señala: “Los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo; del mismo modo, tienen derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa” es que se busca, a través del siguiente protocolo, proteger la integridad y bienestar de los adultos que colaboran con la educación de los niños y niñas de nuestro establecimiento.

A continuación se presenta el plan de acción a seguir en caso de maltrato de un estudiante hacia un adulto de la comunidad educativa:

Etapa	Descripción	Responsable	Tiempo
<b>Denuncia o Detección de Maltrato</b>	<p>Cualquier integrante de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una situación de maltrato de un estudiante a un adulto deberá informarlo dentro de las 24 horas de conocido el hecho, al Equipo Directivo, quien registrará los hechos, en forma textual en la Bitácora de Convivencia Escolar.</p> <p>En lo posible, deben registrarse los hechos que motivan el reclamo, los participantes de este y el rol que les cabe a cada uno de ellos (participantes, directos, indirectos, testigos, otros), las circunstancias en que esto se hubiera producido (lugar, fecha, etc.) y, en general todos los datos que permitan entender de mejor manera lo ocurrido.</p> <p>El Director del establecimiento o, en su defecto, un integrante del Equipo Directivo, deberán entregar esta información al Encargado de Convivencia y al Comité de Convivencia Escolar.</p>	Director, Equipo Directivo o Encargado de Convivencia.	24 horas

<b>Adopción de medidas de urgencia para implicados</b>	<p>Derivar atención a Enfermería y, si procede, se trasladará al Servicio de Urgencia o consultorio más cercano al Establecimiento Educativo para la constatación de lesiones.</p> <p>Informar a los apoderados del o los menores involucrados, las acciones a seguir por el establecimiento.</p> <p>Si la situación lo precisa, el Director del colegio o quien él designe hará la constancia o denuncia en Carabineros.</p> <p>*El Colegio se reserva el derecho de iniciar acciones legales, considerando la normativa vigente, en aquellos casos en que así lo ameriten y/o a llamar a la fuerza pública cuando se estime necesario.</p>	Equipo Directivo o Encargado de Convivencia.	<p>15 minutos</p> <p>2 horas</p> <p>24 horas</p>
<b>Indagación de la Denuncia</b>	<p>En esta etapa, el/la encargada de la investigación puede solicitar colaboración a otros integrantes de la comunidad escolar para realizar la indagación de la denuncia.</p> <p>El Encargado de Convivencia Escolar, dentro de las primeras 24 horas de recibida la denuncia o la información de maltrato, toma declaración de él o los afectados, del supuesto agresor y de eventuales testigos, por separado, dejando registro escrito en la Bitácora de Convivencia o Ficha de entrevista, según corresponda.</p> <p>Se entrevista a los apoderados del estudiante o los estudiantes denunciados con el fin de informarle el procedimiento a seguir.</p> <p>*En la investigación se deberá respetar la dignidad de las personas y el debido y justo procedimiento, debiendo escuchar a las partes, quienes podrán aportar todos los elementos que consideren necesarios para aclarar los hechos y acreditar las responsabilidades que corresponda.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	10 días hábiles
<b>Comunicación de los resultados de indagación</b>	<p>Una vez concluida la indagación y evaluados los hechos, el Encargado de Convivencia Escolar realizará un informe con los resultados y se comunicará al Equipo Directivo y Comité de Buena Convivencia, quien analizará los antecedentes recabados y decidirá, en base a éstos, la acreditación del maltrato reportado o la desestimación del mismo.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	5 días hábiles

	Para comunicar los resultados de la investigación, se cita a entrevista a cada uno de los padres de él o los estudiantes supuestamente agresores para comunicar los resultados de la indagación y las eventuales sanciones que correspondería aplicar. Se dejará constancia escrita de dicha entrevista.	Encargado de Convivencia Escolar, Equipo Directivo	
<b>Resolución del caso</b>	En caso que se compruebe que no hubo maltrato, se procede a entrevistar en conjunto al adulto y estudiante/s inculcados a fin de aclarar y pedir las disculpas respectivas. En caso de verificación de la denuncia, el Encargado de Convivencia Escolar informará al Director del Establecimiento y en conjunto adoptarán las medidas disciplinarias de acuerdo nuestro reglamento. En este caso, y de acuerdo a la gravedad de la situación, se podrá determinar una medida de acción reparatoria y de sanción si procede, las que deben estar en concordancia con lo estipulado en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.	Director, Encargado de Convivencia Escolar.	2 días hábiles
<b>Cierre de la Investigación y Notificación</b>	Tras la investigación, se deberá notificar por escrito al adulto afectado y apoderados del o los estudiantes involucrados, el resultado de la misma y las medidas y sanciones adoptadas, si corresponde. Asimismo, se comunicará por escrito el cierre de la investigación.	Director	2 días hábiles

### **III.- PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE MALTRATO PSICOLÓGICO Y/O FÍSICO DE ADULTO A CUALQUIER FUNCIONARIO DEL COLEGIO.**

En concordancia con lo establecido por la Ley 20.37, que señala: “Los profesionales de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo; del mismo modo, tienen derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa” es que se busca, a través del siguiente protocolo, proteger la integridad y bienestar de los adultos funcionarios de nuestro establecimiento educacional, los cuales colaboran con la educación de nuestros niños y niñas .

A continuación se presenta el plan de acción a seguir en caso de maltrato de un adulto hacia un adulto funcionario de nuestra comunidad educativa:



<b>Etapa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Denuncia o Detección de Maltrato</b>	<p>Cualquier integrante de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una situación de maltrato entre adultos de la comunidad escolar deberá informarlo dentro de las 24 horas de conocido el hecho, al Equipo Directivo, quien registrará los hechos, en forma textual en la Bitácora de Convivencia Escolar.</p> <p>En lo posible, deben registrarse los hechos que motivan el reclamo, los participantes de este y el rol que les cabe a cada uno de ellos (participantes, directos, indirectos, testigos, otros), las circunstancias en que esto se hubiera producido (lugar, fecha, etc.) y, en general todos los datos que permitan entender de mejor manera lo ocurrido.</p> <p>El Director del establecimiento o, en su defecto, un integrante del Equipo Directivo, deberán entregar esta información al Encargado de Convivencia y al Comité de Convivencia Escolar.</p>	Director, Equipo Directivo o Encargado de Convivencia.	24 horas
<b>Adopción de medidas de urgencia para implicados</b>	Derivar atención a Enfermería y, si procede, se trasladará al Servicio de Urgencia o consultorio más cercano al Establecimiento Educacional para la constatación de lesiones.	Equipo Directivo o Encargado de Convivencia.	15 minutos
	<p>Si la situación lo precisa, el Director del colegio o quien él designe hará la constancia o denuncia en Carabineros.</p> <p>*El Colegio se reserva el derecho de iniciar acciones legales, considerando la normativa vigente, en aquellos casos en que así lo ameriten y/o a llamar a la fuerza pública cuando se estime necesario.</p>		24 horas
<b>Indagación de la Denuncia</b>	<p>En esta etapa, el/la encargada de la investigación puede solicitar colaboración a otros integrantes de la comunidad escolar para realizar la indagación de la denuncia.</p> <p>El Encargado de Convivencia Escolar, dentro de las primeras 24 horas de recibida la denuncia o la información de maltrato, toma declaración de él o los afectados, del supuesto agresor y de eventuales testigos, por separado, dejando registro escrito en la Bitácora de Convivencia o Ficha de entrevista, según corresponda.</p> <p>*En la investigación se deberá respetar la dignidad de las personas y el debido y justo procedimiento, debiendo escuchar a las partes, quienes podrán aportar todos los elementos que consideren necesarios para aclarar los hechos y acreditar las responsabilidades que corresponda.</p>	Encargado de Convivencia Escolar	10 días hábiles

<b>Comunicación de los resultados de indagación</b>	Una vez concluida la indagación y evaluados los hechos, el Encargado de Convivencia Escolar realizará un informe con los resultados y se comunicará al Equipo Directivo y Comité de Buena Convivencia, quien analizará los antecedentes recabados y decidirá, en base a éstos, la acreditación del maltrato reportado o la desestimación del mismo.	Encargado de Convivencia Escolar	5 días hábiles
<b>Resolución del caso</b>	<p>En caso que se compruebe que no hubo maltrato, se procede a entrevistar en conjunto a los adultos involucrados a fin de aclarar y pedir las disculpas respectivas.</p> <p>En caso de verificación de la denuncia, el Encargado de Convivencia Escolar informará al Director del Establecimiento y en conjunto adoptarán las medidas disciplinarias de acuerdo nuestro reglamento.</p> <p>En este caso, y de acuerdo a la gravedad de la situación, se podrá determinar una medida de acción reparatoria y de sanción si procede, las que deben estar en concordancia con lo estipulado en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.</p> <p>Si se comprueba que el agresor es un apoderado del establecimiento, se deberá imponer la medida de cambio de apoderado.</p> <p>Si el agresor es un funcionario del establecimiento, las medidas correspondientes serán aplicadas de acuerdo la normativa laboral vigente.</p>	Director, Encargado de Convivencia Escolar.	2 días hábiles
<b>Cierre de la Investigación y Notificación</b>	Tras la investigación, se deberá notificar por escrito a los adultos involucrados, el resultado de la misma y las medidas y sanciones adoptadas, si corresponde. Asimismo, se comunicará por escrito el cierre de la investigación.	Director	2 días hábiles

Buin, marzo de 2024.