



PROTOCOLO MALTRATO ESCOLAR EFECTUADO POR ADULTO FUNCIONARIO A UN ESTUDIANTE APODERADO A UN ESTUDIANTE

Diciembre 2023

Todos los integrantes de la comunidad educativa pueden sufrir algún tipo de maltrato; estudiantes, padres, madres y apoderados, equipos directivos, docentes y asistentes de la educación. Todos ellos deben compartir y respetar el Proyecto Educativo Institucional y el reglamento interno. 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), docentes u otro profesional de la educación y/o funcionarios del Colegio a cualquier educando, como así también, la ejercida por parte de un adulto y apoderado de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

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 estudiante”.***

Podemos distinguir dos tipos de maltrato:

Psicológico o emocional

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 el niño/a o adolescente.**

Se incluye también en esta categoría, **aterrorizarlo, ignorarlo o corromperlo.**

La violencia o maltrato psicológica es aquella que tiene como objetivo humillar a la persona, hacerla sentir insegura, deteriorando a la vez su autoestima. Este tipo de maltrato a diferencia del maltrato físico, es más sutil ya que no deja huellas visibles, por lo cual es difícil su pesquisa.

Físico

Es la conducta no accidental dirigida a ocasionar algún daño físico o enfermedad en NNA o que signifique un grave riesgo de padecerlo. Ejemplo de ello podrían considerarse: empujones, tirones de pelo, cachetadas, torceduras, cortes, golpes con puños, golpes con objetos, palizas, quemaduras, etc.

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.



Este protocolo se aplica exclusivamente para aquellas situaciones que se presenten dentro del contexto escolar, ya sea dentro de nuestras instalaciones, como en otras, donde el alumno esté representando al Colegio.

En ningún caso el Colegio activará el presente protocolo por posibles situaciones de maltrato ocurridas en contextos de vacaciones con amigos, fiestas, cumpleaños y/o cualquier tipo de encuentro organizado por las familias.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA DENUNCIAS DE MALTRATO DE FUNCIONARIO A ESTUDIANTE

Conducto regular para apoderados

En todos los casos en donde un apoderado, denuncie un posible maltrato de parte de un adulto de la comunidad escolar contra un estudiante, la primera acción que deberá realizar el padre, madre o apoderado, será entrevistarse con el funcionario a quien cuestiona. Para ello, el apoderado deberá enviar un correo electrónico formal al funcionario con copia a su jefatura directa (Maternelle y primaria, corresponde a los Directores. Secundaria, Vicerrector) solicitando formalmente una entrevista presencial, la cual deberá realizarse en un plazo máximo de 3 días hábiles. Del mismo modo, dicho e-mail, debe especificar el motivo de la entrevista.

De esta reunión debe quedar un acta escrita con la mayor cantidad de detalles de lo conversado y deberán quedar establecidos los acuerdos que se consensuen y dejen conforme a ambas partes, considerando siempre, el bien superior del niño y la posible solución a los requerimientos del apoderado.

En esta entrevista, el funcionario deberá estar acompañado del Encargado de convivencia escolar, psicólogo laboral u otro funcionario que sea testigo imparcial de lo conversado.

Si luego de los acuerdos, el apoderado no observa cambios, deberá solicitar entrevista con la Dirección del ciclo, quien tendrá que recolectar los antecedentes del caso e informar inmediatamente al Rector y Encargado de convivencia escolar, quienes en conjunto evaluarán la pertinencia de la activación del presente protocolo de acción, considerando el cumplimiento del conducto regular en las etapas antes mencionadas.

Respetar el presente conducto regular es de suma importancia, ya que creemos en que el dialogo y la comunicación fluida, directamente con el funcionario involucrado en la situación que afecta al alumno, es una forma rápida y efectiva de resolución de conflictos, así como una muestra de confianza con nuestra Institución y sus profesionales. Del mismo modo, constituye el primer paso de intervención para generar estrategias en beneficio del estudiante.

RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA

1. Quien presencia o recibe información de una (posible) situación de violencia o maltrato escolar, debe:
 - a) Interrumpirlo inmediatamente
 - b) Identificar con claridad a los involucrados y testigos
 - c) Informar al Encargado de Convivencia, CPE o a Dirección en un plazo máximo de 3 días hábiles
2. Las posibilidades de maltrato por parte de un adulto a un estudiante se pueden diferenciar entre:
 - A) Adulto funcionario
 - B) Adulto apoderado



3. Una vez recibida la denuncia, el Director o Vicerrector tendrá un plazo 72 horas para enviar al Encargado de Convivencia toda la documentación con la que cuente, y que sirva para respaldar o desestimar la denuncia. Según los antecedentes previos a abrir formalmente el proceso, el encargado de convivencia podrá informar al Rector y responsable de ciclo, la pertinencia, necesidad y urgencia de la activación del presente protocolo.
4. Si se trata de una agresión física y en caso de existir lesiones, la unidad de Convivencia Escolar, a través de Vida escolar y enfermería, derivará inmediatamente al alumno al centro asistencial más cercano, comunicando en forma paralela a los apoderados del estudiante afectado. Se establecen medidas de contención y protección hacia él o la estudiante y su familia.
5. Si se trata de una agresión verbal de tipo discriminatoria, sexista, insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones y/o humillaciones frente a pares, así como cualquier comentario relacionado al aspecto físico de un estudiante y que pueda generar un daño psicológico o emocional, el colegio aplicará el presente protocolo.
6. Entrevista con encargada de convivencia escolar, psicóloga y CPE del nivel para informar a la familia del estudiante el procedimiento a seguir, los plazos establecidos y medidas de resguardo, protección y reparación que se irán adoptando a medida que avanza el proceso.
7. El presente protocolo **no será activado** cuando un apoderado alegue o denuncie formalmente un mal trato y/o violencia cometida de un adulto funcionario a un estudiante cuando sus argumentos sean:
 - Tono brusco y/o fuerte del adulto
 - Adulto denunciado se expresa con mucha gesticulación (movimientos de manos rápidos, caras expresivas, etc.)
 - Denuncias formales de apoderados, pero de manera anónima
 - Denuncias colectivas (Directivas, apoderados Lafase, entre otras)
 - Denuncias formales de apoderados refiriéndose a otros estudiantes que no son sus hijos.

INDAGACIÓN Y DETECCIÓN

Las personas habilitadas para indagar una denuncia de acoso escolar por parte de un adulto miembro de la comunidad escolar a un alumno serán: la Encargada de Convivencia Escolar o CPE en compañía de las psicólogas del nivel, quien será la responsable de entrevistar y conversar con los estudiantes.

Por otro lado, para resguardar y proteger al funcionario, será la prevencionista de riesgo o quien sea designado por RRHH quien hará seguimiento al empleado, participará de las entrevistas junto a la encargada de convivencia escolar y resguardará sus derechos durante todo el proceso.

El período de indagación debe desarrollarse dentro de un plazo máximo de diez días hábiles.

En casos que el estudiante y/o apoderado acuda directamente con la Encargada de Convivencia Escolar u otro integrante del equipo, se informará al CPE en caso de secundaria o director, en caso de primaria. El estudiante será atendido(a) por el encargado de convivencia y los actores antes mencionados, **sin mediar la autorización del apoderado procediendo con el protocolo correspondiente**, además:

1. Siempre serán resguardadas las identidades de los involucrados, especialmente si la denuncia proviene de un tercero.
2. Una vez informada la Encargada de Convivencia u otro integrante del Equipo, deberá:
 - a) Notificar a los padres a través de entrevista presencial o correo electrónico dejando registro en acta de reunión, la cual podrá realizarse hasta 72 horas después de ocurridos los hechos



denunciados cuando existan lesiones físicas en el estudiante y hasta **una semana** después en los casos de maltrato emocional o psicológico **debidamente respaldado**.

- b) Citar a entrevista al adulto que estaría siendo denunciado como agresor por parte de él o los estudiantes.

En aquellos casos que el adulto indicado como posible agresor fuera un funcionario del establecimiento:

1. Se citará en un plazo de 48 horas de recibida la denuncia
2. Se informa que se activará el presente protocolo
3. Se informa que, como medida precautoria en resguardo del niño o niña, que es lo que prima en estos casos, el Rector junto al **equipo de trabajo** (Se sugiere por parte de los sindicatos que exista un comité elegido de manera democrática y que sea constituido por un representante de cada estamento – parecido al consejo de disciplina-) podrán determinar:

- Funcionario será apartado de la totalidad de sus funciones de manera presencial, es decir, deberá permanecer en su casa con goce de sueldo hasta el cierre del proceso de indagación, esto como medida en resguardo de sí mismo como para el alumno y como medida preventiva. Esta acción se realizará cuando se acredite con evidencia concreta que existe un riesgo real para la integridad física o psicológica del alumno, o en aquellos casos que exista más de tres reclamantes debidamente identificados y con argumentos respaldados por externos.

Lo anterior, deberá ser validado y autorizado por la autoridad máxima del colegio, dejando registro o respaldo escrito de dicha determinación y considerando los puntos de vista de la Encargada de convivencia, representante de RRHH y prevencionista de riesgos.

- El funcionario podrá ser reubicado en otro sector del establecimiento, o trasladado de sede cuando no exista evidencia ni indicios claros de un riesgo real e inminente para el estudiante. Cuando la autoridad máxima determine validada esta medida de resguardo, el funcionario podrá realizar actividades administrativas propias de su actividad y/o apoyar en reemplazos a otros funcionarios que lo requieran dentro del establecimiento
- En todos los casos que se acuse a un funcionario de agresión sexual, será apartado de sus funciones de manera inmediata, sin poder optar a otra medida de distanciamiento.
- Cuando **no existan antecedentes** que den cuenta de un riesgo real e inminente para los alumnos frente a posibles y/o supuestas acusaciones de maltrato, el funcionario podrá permanecer en su sala de clases y dentro de las instalaciones del colegio, ejerciendo



sus funciones de manera habitual mientras dura el proceso de indagación. Sin perjuicio de lo anterior, se podrá solicitar al funcionario ser acompañado por un par. Esto como medida de resguardo a los estudiantes como al propio funcionario.

4. Se comunican los plazos y etapas del protocolo
 5. En un plazo máximo de 3 días hábiles será nuevamente citado para presentar sus descargos, dejando registro en acta firmada
 6. En ambas reuniones el funcionario si lo desea y solicita, podrá estar acompañado de un representante sindical y/o representante de RRHH.
- c) Si el adulto es apoderado, se le restringirá el acceso a las instalaciones y actividades del establecimiento mientras dura la indagación, es decir, 10 días hábiles más cinco por entrega de informe de encargada de convivencia escolar al Rector.
3. Entrevistar a los alumnos involucrados y reunirse con un grupo de máximo 15 estudiantes seleccionados al azar si los hechos ocurrieron dentro de la sala de clases y con los testigos identificados si el hecho ocurre fuera del aula.
 4. Si existiera más de un reclamante, el entrevistador debe consignar por separado los reclamos, con objeto de tener claridad acerca de las distintas versiones.
 5. La Encargada de Convivencia Escolar deberá informar del proceso a todos los involucrados:
 - La situación denunciada
 - La forma y participación en que está supuestamente involucrado
 - El proceso que se realizará para resolver la denuncia o reclamo formal
 - Los derechos que tendrán mientras esto se ejecute
 - Los derechos que tendrán los involucrados (posibles víctima y agresores) mientras esto se ejecute como presentar antecedentes y/o descargos.
 - Una vez concluida la investigación, los involucrados tendrán 5 días hábiles para presentar un documento escrito dirigido al Rector o a quien haga sus veces para presentar sus observaciones, si las hubiera o descargos.

INTERVENCIÓN

Una vez realizada la indagación, la Encargada de Convivencia Escolar, o quien haya llevado adelante el proceso, elaborará un informe, dentro del plazo de 5 días hábiles de concluida dicha indagación, el cual:

- Deberá estar dirigido para la autoridad máxima del colegio.
- Incluir antecedentes generales
- Citar de manera textual relatos de los entrevistados de manera anónima e incluir informe de psicóloga que participa en el proceso.
- Determinar responsabilidades, sugiriendo la aplicación de medidas según lo establecido en el reglamento interno y reglamento de orden, seguridad e higiene de los funcionarios.
- Proponer medidas protectoras, reparatorias y pedagógicas que el caso amerite.
- Establecer un período y frecuencia de seguimiento del caso, el cual será determinado por el Rector según la gravedad y perjuicio de cada caso. Dicho seguimiento será realizado siempre por el psicólogo laboral.



SEGUIMIENTO Y MEDIDAS FORMATIVAS Y/O REPARATORIAS

Una vez validado el informe por el Equipo Directivo, se procederá por parte de la Dirección del ciclo que corresponda con la asesoría de la Encargada de Convivencia y Psicóloga, a la adopción de las siguientes medidas:

- a) Medidas de protección a la o las posibles víctimas, tales como apoyo educacional, psicológico según sus necesidades.

Se podrá disponer de la medida de separación de la o las víctimas del presunto agresor, tanto durante el proceso de indagación como medida post cierre del informe.

- b) Aplicación de sanciones, según lo establecido en el reglamento de Orden Higiene y Seguridad para los adultos funcionarios, mientras que para los apoderados se podrá considerar:

- i. Cambio de apoderado académico
- ii. Restricción y prohibición a todas las actividades internas o externas del establecimiento
- iii. Restricción y prohibición de acceso al establecimiento por uno o dos años lectivos según la gravedad de los hechos

- c) Denuncia a la Fiscalía si los hechos pueden constituir delitos. Esta denuncia la realizará el representante legal del establecimiento o la encargada de convivencia escolar, presencialmente o por cualquier otro medio legal que se habilite, ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros, dentro de las 24 horas de validado el informe por el Equipo Directivo o una vez que se tengan indicios claros que se está frente a hechos que pueden revestir caracteres de delito. Si de la indagación aparecieran indicios que se está en presencia de hechos que constituyen una vulneración grave a los derechos de los niños, se pondrán los antecedentes en manos de los Tribunales de Familia dentro de las 48 horas hábiles de que se tome conocimiento de estos hechos.

- d) Tanto el Apoderado como el Funcionario podrán apelar -por una vez- a las Conclusiones que se llegaron en el proceso, para lo cual deberán elaborar una Carta exponiendo sus argumentos; deberá dirigirla a Dirección, quien tendrá un plazo no superior a los 3 días hábiles para responder.

- e) Durante un trimestre o semestre, según determine Dirección, el colegio realizará un seguimiento especial con el equipo de convivencia al menor agredido y su familia. Al mismo tiempo, el equipo podrá reunirse con el equipo externo para trabajar de manera colaborativa y complementaria en beneficio del estudiante.

- f) El colegio podrá sugerir a los apoderados del alumno la aplicación de un programa de acompañamiento personalizado (PAP) para apoyar al estudiante desde lo académico y pedagógico considerando ciertas adecuaciones para que su proceso de aprendizaje no se vea afectado por el hecho ocurrido. En caso de ser aceptado el PAP, la Psicóloga del nivel lo gestionará y coordinará con el equipo docente y la familia.



La Encargada de Convivencia Escolar y el CPE, se encargarán de verificar el cumplimiento de las medidas formativas y reparatorias dentro del establecimiento

- Medidas remediales pedagógicas para la víctima: Derivación a psicóloga/o del ciclo que realizará un trabajo de apoyo y orientación.
- Si es necesario se pedirá apoyo terapéutico externo.
- Trabajo de orientación con los profesores que les dictan clases al estudiante.
- Intervención directa en el curso (taller o actividad de reflexión) con los estudiantes y apoderados por separado.
- Dentro de las medidas de reparación, si el Rector lo considera necesario, se solicitará al o los apoderados o funcionarios una carta de disculpas dirigida al estudiante y su familia.
- El Colegio podrá generar un cambio de curso si la familia del estudiante lo solicita formalmente como medida de alejamiento permanente del posible agresor una vez finalizado el proceso investigativo.

MEDIDAS QUE INVOLUCRAN A LOS PADRES Y APODERADOS

Cuando un estudiante sea víctima de una situación de maltrato por parte de cualquier adulto miembro de la comunidad escolar, el colegio:

- a) A través de Vida Escolar (Inspectoría) llamará al apoderado preferente del alumno e informará sobre la situación, solicitando su presencia en el Colegio y si el padre lo desea, podrá retirar al educando.
- b) Cuando existan lesiones visibles asociadas al maltrato de un menor, Vida Escolar informará telefónicamente al apoderado preferente y precisará el lugar al cual el niño o niña fue derivado para constatar lesiones.

En aquellos casos que, los alumnos cuenten con una jornada reducida y el hecho coincida con la hora de salida del estudiante, el Colegio informará al apoderado preferente y será éste quien deberá llevarlo al centro de salud de su preferencia para constatar lesiones. El apoderado deberá presentar en un plazo de 24 horas el respectivo certificado de atención médica.

- c) En un plazo de 48 horas desde ocurridos los hechos, en Encargado de Convivencia en compañía del Director del nivel citarán a los apoderados del alumno agredido e informarán sobre la activación del presente protocolo, los tiempos, procedimientos y medidas disciplinarias, formativas, de resguardo y protección, así como de reparación y apelación una vez finalizado el proceso de indagación.



- d) Una vez finalizado el proceso de investigación y aceptadas las conclusiones por la autoridad máxima del Establecimiento, los apoderados serán citados nuevamente para ser informados de las conclusiones y medidas adoptadas.
- e) Si lo desean los padres, podrán enviar informes de profesionales externos que estén trabajando con el alumno afectado para complementar la información y conocer el impacto biopsicosocial del estudiante.

NOTA: Los apoderados deberán esperar que se realice la investigación respectiva, respetando el debido proceso, presunción de inocencia y los tiempos del colegio respaldados en el presente protocolo, antes de poder entregar resoluciones.