

---

ESCUELA SAN ANTONIO



ENSEÑAR PARA CONSTRUIR  
SIN LIMITES

# ESCUELA ESPECIAL Y DE LENGUAJE SAN ANTONIO

“Enseñar para construir sin límites”

---

# Anexo XXI: Protocolo de Actuación frente a Situaciones de Maltrato, Acoso o Violencia entre Miembros o Pares de la Comunidad Educativa

Fecha	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Marzo 2023	Encargada de Convivencia Escolar	Equipo Directivo	Corporación Educacional Orroño Boussac

## - Presentación

La Escuela Especial y de Lenguaje San Antonio cuenta con el presente protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato, acoso, violencia entre miembros o Pares de la comunidad educativa, este 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 educacional, ya sea entre padres, madres y/o apoderados/as; entre funcionarios/as o pares del establecimiento, 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 tienen los establecimientos educacionales, 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 teniendo lugar en el establecimiento.

En efecto, las actuaciones que realicen las autoridades del establecimiento educacional 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 estas.

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

Se incluyen en el presente protocolo las situaciones de maltrato que ocurran entre:

- Funcionarios o pares.
- Apoderados.

- Apoderados y funcionarios.

Se consideran como conductas transgresoras entre los adultos: Cualquier acción u omisión intencional, ya sea física o psicológica, realizada en forma escrita, verbal o a través de medios tecnológicos o cibernéticos, en contra de un adulto de la comunidad educativa, la cual pueda provocar al adulto en cuestión 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 profesional, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

Las faltas se describirán a continuación:

- No cumplir con la normativa solicitada por el establecimiento como, por ejemplo, ingresar a sala de clases en horario no permitido, así como desconocer y no dar cumplimiento a los acuerdos tomados junto a los equipos del establecimiento; como solicitar atención de profesores u funcionarios de manera inmediata, sin adecuarse a los horarios de atención de apoderados de la escuela, como a la cita cuando es enviada por el establecimiento.
- Que un funcionario solicite a otro, de mala forma, alguna actividad o acción que no esté dentro de su rol.
- Relacionarse de forma asertiva con los demás, evitando comentarios indebidos de pares, además de evitar un lenguaje informal y coloquial dentro de la jornada de trabajo, sobre todo frente a alumnos, apoderados y miembros de la comunidad educativa.
- Gestos poco adecuados en un contexto de entrevista en el establecimiento (por ejemplo, bostezar, utilizar pc y materiales de la oficina que no están para su uso en ese momento, hablar, escribir o jugar con el celular, sin prestar atención al entrevistador, dejar conversando sólo a uno de los interlocutores en la conversación, entre otros) tanto de los entrevistados, como de los entrevistadores.
- Exigir respuestas a personas que son nexos, que no pueden dar respuesta a su solicitud, por ejemplo, subir el tono de voz a la secretaria, inspectores, asistentes de la educación, porque no dar respuesta a algo que no tiene que ver con el rol o responsabilidades de ellos.
- Volumen de voz inadecuado y/o Alza en la entonación de la voz dentro del establecimiento educacional y sus alrededores.
- Faltas a la verdad e injurias hacia cualquier miembro de la comunidad escolar.
- Referirse a uno o varios adultos de la comunidad educativa de forma irrespetuosa, ridiculizándolos o mofándose de ellos, tanto de sus características físicas, psicológicas y su forma de actuar y habilidades, así como descalificaciones de algún funcionario o del trabajo que realice.
- Amenaza explícita y/o implícita en el lenguaje hacia algún funcionario del establecimiento.
- Humillaciones y agresiones verbales de forma directa o indirecta a algún miembro de la comunidad educativa.

- Empujones, golpes con inmuebles del establecimiento hacia el adulto y contacto físico que busque generar un daño en él, a través de una acción u omisión intencional, dentro de las dependencias del establecimiento como fuera de estas.
- Daño a los bienes materiales del funcionario a través de una acción u omisión intencional.
- Acusar a algún profesional, sin los argumentos y evidencias necesarias, sobre los diagnósticos y dificultades de Su pupilo.
- Hacer uso indebido de elementos informáticos para referirse con o sin intención de perjudicar a personas o a la Institución, atentando contra su dignidad (*Chat, Hackear, Facebook, Blogspot, Twitter* y otros).
- Crear o publicar material tanto digital como impreso en relación con temas que atentan contra la dignidad de los adultos de la comunidad escolar.
- Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un adulto de la escuela.

- **Definiciones previas:**

**Convivencia Escolar:** 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 de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta.

**Maltrato físico:** Cualquier acción no accidental por parte de un adulto, que provoque daño físico o enfermedad en otro adulto, o signifique un grave riesgo de padecerlo. Puede tratarse de una acción única o repetida 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.

**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 una persona. Se incluye también en esta categoría, amedrentar, ignorarlo o corromperlo, así como también, aquellos hechos de violencia psicológica producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc.

**Acoso:** A diferencia del maltrato, el acoso es aquel realizado de manera reiterada por un individuo en contra de otros/as 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 adultos que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otra persona, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del 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.

**Violencia:** Es un fenómeno que puede tener diferentes causas y sobre el cual influyen múltiples factores. Los conflictos resueltos inadecuadamente, o que no son abordados a tiempo, o la agresividad descontrolada son motivos que pueden llevar al uso de la violencia como un modo de relación aprendido.

**Comunidad educativa:** De acuerdo con el artículo 9 del Decreto con Fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación (Ley General de Educación), la comunidad educativa está integrada por alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados/as, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos/as y sostenedores/as educacionales.

- **Etapas del protocolo:**

Un protocolo adecuado debe establecer de manera clara y organizada, los pasos a seguir y los responsables de implementar las acciones necesarias para proteger a los afectados, una vez que se detecta o sospecha que han sido víctimas de maltrato, acoso o cualquier tipo de violencia. Por ello, resulta indispensable que los Protocolos del establecimiento sean conocidos por todos los miembros de la comunidad educativa.

ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZOS
1.-Recepción de la denuncia y Adopción de medidas urgentes	1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.	Encargado de Convivencia Escolar y/o quien el equipo directivo del establecimiento haya designado.	Inmediatamente desde que toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
	1.2 Registro de la denuncia.	Encargado de Convivencia Escolar y/o quien el equipo directivo del establecimiento haya designado	01 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.
	1.3 Evaluación/adopción de medidas urgentes.	Encargado de Convivencia Escolar y/o quien el equipo directivo del establecimiento haya designado.	02 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos
	1.4 Solicitud de investigación	Encargado de Convivencia Escolar y/o quien el equipo directivo del establecimiento haya designado	05 días hábiles desde que la Jefatura toma conocimiento.
2.- Recopilación de antecedentes de los hechos	2.1 Investigación	Encargado de la investigación	06 días hábiles desde que el encargado de investigar es notificado

3.- Informe de cierre.	3.1 Informe de cierre	Encargado de la investigación	02 días hábiles después que transcurre el plazo para investigar
4.- Decisión del equipo directivo	4.1 Decisión	Jefatura del Establecimiento Educacional.	02 días hábiles desde que se recibe el informe

Acciones	Contenido de la Acción	Responsable	T
<b>1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES</b>			
1.1 Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la Denuncia	<p>a) Quien sufra, de un hecho que pudiese ser constitutivo de maltrato, acoso o violencia, asistentes, docentes, funcionarios/as y/o apoderados/as, debe denunciarlo, informando al Encargado de Convivencia Escolar, o Jefatura del establecimiento educacional inmediatamente.</p> <p>b) El E.E debe garantizar una escucha activa del relato. Así el Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado, en lo posible, deberá procurar atender al 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.</p>	Encargado de Convivencia Escolar o quien haya de terminado el equipo directivo del EE.	Inmediatamente desde que se toma conocimiento de los hechos y como máximo al día hábil siguiente.
1.2 Registro De la Denuncia	<p>Una vez que el Encargado de Convivencia Escolar o el responsable designado por el E.E, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato, acoso o violencia, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar registro escrito de la denuncia en un documento dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los</li> </ul>	Encargado de Convivencia Escolar o quién haya determinado el equipo directivo del EE.	1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.

	<p>antecedentes aportados por el denunciante y de testigos si existiesen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una evaluación preliminar del caso y proponer la adopción de las medidas urgentes previamente establecidas en el Reglamento Interno.</li> <li>- Comunicar la denuncia a Jefatura del establecimiento (director o directora, sostenedor o sostenedora).</li> <li>- Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones con las correspondientes firmas de los involucrados.</li> </ul>		
<p>1.3 Evaluación / Adopción de medidas urgentes</p>	<p>Una vez que la Jefatura toma conocimiento de los antecedentes de la denuncia, el equipo directivo del establecimiento deberá determinar la Evaluación/Adopción de medidas urgentes respecto de los/las involucrados/as:</p> <p>Medidas de resguardo (apoyo psicológico y psicosocial):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, según corresponda.</li> <li>- Tomando en cuenta la gravedad del caso y con el fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada, el EE podrá adoptar acciones respecto del personal tales como: separación de funciones, reasignación de labores o cambio de turnos.</li> <li>- En caso de tratarse de apoderados/as, podrían considerarse procedentes medidas como el cambio de apoderado/a.</li> </ul>	<p>Encargado de Convivencia Escolar o quien haya determinado el equipo directivo del E.E.</p>	<p>1 día hábil desde que se toma conocimiento de los hechos.</p>

1.4 Solicitud de investigación	<p>Luego de adoptadas las medidas urgentes, la Jefatura del E.E deberá:</p> <p><b>a)</b> Solicitar por escrito, una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas del maltrato, acoso o violencia. Para ello, designará al Encargado de Convivencia Escolar o a otro funcionario/a.</p>	Jefatura del E.E.	1 día hábil desde que la Dirección toma conocimiento.
--------------------------------	---	-------------------	---

Acciones	Contenido de la Acción	Responsable	T
<b>2. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES DE LOS HECHOS</b>			
2.1 Investigación	<p>Una vez notificada la designación a la persona encargada, se inicia el plazo para recopilar antecedentes, pudiendo el Protocolo prevenir la adopción de las siguientes medidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medidas Ordinarias: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Citar a los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones.</li> </ul> </li> <li>2. Medidas extraordinarias (optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente.</li> </ul> </li> </ol> <p>Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones en el expediente que se haya formado o acta con sus correspondientes firmas.</p>	Encargado de la investigación	6 días hábiles desde que el encargado de Investigar es notificado.

Acciones	Contenido de la Acción	Responsable	T
----------	------------------------	-------------	---

4. DESICIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO			
4.1 Decision	<p>De acuerdo con el informe de cierre, el equipo directivo y Convivencia Escolar decidirá sobre las siguientes temáticas:</p> <p>a) Citar a él/la integrante de la comunidad educativa involucrado/a, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles sobre la aplicación de medidas reparatorias u otros remedios no sancionatorios tendientes a promover la buena convivencia.</p>	Equipo Directivo del E.E.	02 días hábiles desde que se recibe el informe.



