

5. PROTOCOLO DE MALTRATO DE MENOR A ADULTO

CONCEPTUALIZACIÓN

Pueden constituir situaciones de maltrato de un menor a un adulto cuando hay conductas de agresividad, agresiones físicas, violencia psicológica y/o violencia social en los mismos términos señalados en el protocolo de maltrato y/o violencia escolar entre pares. Algunos de estos actos pueden constituir delitos. En estos casos, deberá seguirse este protocolo para denunciarlos, siendo responsabilidad de la fiscalía establecer los pasos a seguir en cuanto a su calificación.

Estrategias de prevención

Se podrá realizar alguna(s) de las siguientes estrategias, la cual debe considerar a los diferentes actores de la comunidad educativa:

1. Jornadas para padres y/o apoderados para informar sobre los distintos tipos de maltrato.
2. Talleres para la comunidad educativa sobre la importancia de las normas, su contenido y aplicación.
3. Capacitación a los funcionarios para prevenir y abordar situaciones de conflicto y sobre las consecuencias jurídicas del maltrato de menores a adultos.
4. Monitorear constantemente las dinámicas que realicen los diferentes actores sobre la convivencia escolar.

ETAPAS**ETAPA: ACTIVACIÓN**

Responsables: Encargado de convivencia escolar y/o algún integrante del equipo directivo.

Plazos: El plazo máximo es hasta el día hábil siguiente contados desde la detección de las conductas o de recibida la denuncia del hecho.

Acciones:

Esta etapa tiene por objetivo recepcionar la denuncia y activar el protocolo.

1. Dar cuenta de los hechos y tomar conocimiento de la denuncia.

Quien, sufra, presencie o tome conocimiento por cualquier medio de un hecho que eventualmente pueda ser constitutivo maltrato y/o violencia escolar en contra de un adulto, debe denunciarlo, informando al Encargado de Convivencia Escolar y/o integrante del Equipo directivo inmediatamente.

Este procedimiento puede a través de las siguientes situaciones:

- A. Que un adulto presencie o sea informado de una situación de este tipo. En este caso deberá comunicarlo inmediatamente al Encargado de Convivencia Escolar.

- B. Que un estudiante constate una situación de este tipo o tome conocimiento por cualquier medio. En este caso, podrá acudir directamente al Encargado de Convivencia Escolar o ante el adulto bajo cuyo cuidado se encuentre, quien deberá informar la situación inmediatamente.
- C. El encargado de convivencia escolar y/o miembro del equipo directivo, quien activará este protocolo, recibirá esta denuncia e informará al Director.
Si el denunciado es el Encargado de Convivencia será el Director quién podrá recibirla. Si el Director es el denunciado, la denuncia será recibida por el Sostenedor u otra persona que este designe.
- D. Al **momento de recibir la denuncia** se debe mantener en consideración:
- i. Estudiante afectado no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que el establecimiento pueda implementar acciones que motiven a denunciar estas situaciones.
 - ii. Asegurar en todo momento la acogida y resguardo de quienes hagan la denuncia.
 - iii. 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 de los que tomó conocimiento o fue testigo.
 - iv. Mantener una escucha activa del relato, con el fin de evitar que el afectado relate muchas veces lo sucedido para evitar la revictimización
 - v. Dar la posibilidad de formular denuncias de forma anónima, por cualquier medio idóneo.
 - vi. Guardar reserva de la información del caso evitando exponer la identidad e intimidad del o los afectados.
 - vii. Permitir que el niño, niña o adolescente este siempre acompañado por un adulto.
 - viii. Resguardar el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad en las medidas que se adopten.

2. Activación de otros protocolos de actuación

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 deberá comunicar al Encargado de Convivencia escolar y/o algún integrante del Equipo directivo, quien deberá adoptar las medidas necesarias de carácter urgente y activar el correspondiente **protocolo de accidente escolar y/o protocolo de acciones ante conductas suicidas y otras auto-lesivas y/o traslado a un centro asistencial**, en caso de ser procedente.

3. Registro de la denuncia.

Una vez que el Encargado de Convivencia Escolar y/o integrante del Equipo directivo, es informado de una situación que eventualmente constituya maltrato o violencia escolar, deberá como mínimo realizar las siguientes acciones:

- A. **Tomar registro escrito de la denuncia** en un documento dejando constancia detallada de los hechos denunciados y los antecedentes aportados por el denunciante.
- B. Realizar una evaluación preliminar del caso y **proponer la adopción de las medidas urgentes**. Si se trata de una situación de violencia que se está produciendo en el mismo instante en que se toma conocimiento (maltrato flagrante), el Encargado de convivencia escolar y/o miembro del Equipo de directivo podrá actuar de manera directa e inmediata, de acuerdo con sus posibilidades y procurará estar acompañado de otro adulto. Las medidas urgentes adoptadas serán transitorias y de acción inminente.
- C. **Formar un expediente** del caso, que puede ser digital, con todos los antecedentes recibidos, incluyendo los referidos a las actuaciones del n°1 de esta etapa, además de aquellos que se vayan recibiendo durante el transcurso del procedimiento.
- D. **Comunicar la denuncia a la Dirección** del establecimiento, dejando evidencia de esta notificación. Dirección podrá tomar o no la decisión de informar al profesor jefe de los estudiantes involucrados.

ETAPA: DENUNCIA Y SOLICITUD DE MEDIDAS DE RESGUARDO Y/O PROTECCIÓN

Responsables Encargado de convivencia escolar y/o algún integrante del equipo directivo.

Plazos: El plazo máximo es hasta el día hábil siguiente contados desde la detección de las conductas o de recibida la denuncia del hecho.

Acciones:

Esta etapa tiene por objetivo derivar a otras entidades, realizar la denuncia en tribunales de familia o en casos que se presume la existencia de hechos que revisten características de delito o se tenga conocimiento de estos y evaluar u adoptar medidas de resguardo, de ser necesario.

1. Obligación de denunciar

- A. El Director, y en aquellas situaciones en que este se vea imposibilitado, el Encargado de Convivencia Escolar, y/o algún integrante del equipo directivo interpondrá una medida de protección ante los tribunales de familia que correspondan, denunciando los hechos que podrían constituir una vulneración de derechos. Si los requeridos del hecho son los mismos padres o tutores de los estudiantes, no es necesario comunicarles previamente la denuncia, ni tener su autorización para hacerlo.

Dicha denuncia la realizará a través de la Oficina Judicial Virtual <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl> conforme a los procedimientos para el ingreso de denuncias que tiene dicha plataforma.

- B. Si de los hechos surgen antecedentes de hechos que revisten características de delito, habrá que distinguir:

- i. **Si el denunciado es mayor de 14 años** el, Director, y en su ausencia el Encargado de convivencia escolar y/o encargado del Equipo directivo, interpondrá la denuncia, ante:

- En primera instancia, en La **Fiscalía Local** de Las Condes,

ubicada en Los Militares 5550, Las Condes, teléfono +562 29655200

- Si no posible, se interpondrá ante el cuarto **Juzgado de Garantía** de Santiago a través de la página www.oficinajudicialvirtual.cl
- En su defecto, ante la **Policía de Investigaciones**, Brigada de Investigación Criminal Lo Barnechea, ubicada en Av. El Rodeo 13326, Lo Barnechea, teléfono +562 27083371 / +562 27083373, correo electrónico bicrim.barnechea@investigaciones.cl
- En última instancia, en **Carabineros de Chile**, pudiendo ser la 16°. Comisaría de La Reina, ubicada en Echeñique 8428, teléfono +562 29222600.

Esta denuncia podrá hacerse presencial o virtualmente, por escrito o de forma verbal, conervando el comprobante de la denuncia. Además, se debe mantener siempre la constancia del nombre del Director en la denuncia.

- ii. **Si el denunciado es menor de 14 años**, el Director y/o Encargado de Convivencia Escolar interpondrá una denuncia ante los tribunales que correspondan, denunciando los hechos que revisten características de delito. Dicha denuncia la realizará a través de la Oficina Judicial Virtual <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl>.

2. Derivación a otras entidades

- A. Se podrá derivan tanto a entidades de protección de derechos (OPD), como a algún centro de salud, de requerirse.
- B. En casos graves de afectación a la salud mental, derivar al COSAM u otra institución que posea atención psicológica.
- C. Se deberá dejar registro o constancia de la realización de todas estas actuaciones y derivaciones en el expediente que se forme, ya sean oficios, cartas, correos electrónicos u otro medio.

Los centros atención podrán ser alguno(s) de los siguientes, sin perjuicio de otro organismo con el que trabaje el establecimiento educacional.

OFICINA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS OPD

Dirección	Av. Mateo de Toro y Zambrano # 1474, Sector Sur, 1° piso. La Reina
Contacto telefónico	+56947303143
Correo electrónico	bgalvez@mlareina.cl

CESFAM Ossandón

Dirección	Echeñique N° 8419
Contacto telefónico	+562 2520 1459 / +562 2520 1471

COSAM

Dirección	Av. Alcalde Fernando Castillo Velasco N°8580 esquina Avenida Carlos Ossandón.
Contacto telefónico	+562 29124362 y +562 29124365

HOSPITAL DEL SALVADOR

Dirección	Av. Salvador 364, Providencia, Región Metropolitana
Contacto telefónico	+56225754000

- a. *El apoderado si así lo desea podrá optar por un prestador particular.*
- b. *Los datos de contacto de las instituciones podrían verse modificados en el tiempo.*

3. Evaluación y/o adopción de medidas de resguardo

- A. El establecimiento podrá adoptar alguna(s) de las siguientes medidas de apoyo psicosocial y/o psicológico:
 - i. Derivación al afectado y su familia a algún organismo de la red, pudiendo ser profesionales internos o externos para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
 - ii. Proporcionar contención emocional a los involucrados con los profesionales internos que mantenga el establecimiento educacional.
 - iii. Ofrecer a los intervinientes un mecanismo de solución pacífica al conflicto, en caso de que la gravedad y naturaleza de la situación lo permitan.
 - iv. En caso de tratarse de apoderados, podrían considerarse precedentes medidas como el cambio de apoderado u otras previamente reguladas en el Reglamento Interno.
- B. El Encargado de convivencia escolar y/o algún integrante del Equipo directivo, con el Director del establecimiento evaluarán y/o determinarán conjuntamente si se deben o no adoptar medidas cautelares mientras se realiza la etapa de investigación y recolección de antecedentes.

4. Medidas protectoras cuando existan adultos involucrados.

En caso de que los hechos denunciados involucren a adultos, el establecimiento educacional deberá adoptar las medidas protectoras que correspondan de acuerdo con la gravedad del caso, a fin de proteger la intimidad, identidad e integridad del afectado o afectada y resguardar al estudiante.

Si hubiera algún adulto involucrado se procederá a:

- A. Separar al adulto, del contacto con el presunto estudiante agresor.
- B. Trasladar o reasignar a otras labores o funciones fuera del aula o cambio de turnos y/o derivar al afectado y su familia a algún organismo de la red que pueda hacerse cargo de la intervención.
- C. En casos de extrema gravedad se procederá conforme a lo dispuesto en el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad (RIOHS). Se considera siempre un caso grave cuando exista peligro o amenaza grave para la integridad y seguridad del trabajador.
- D. En caso de que el afectado sea trabajador del establecimiento se deberá activar el Seguro Social contra Accidentes del Trabajo y enfermedades Profesionales.

5. Al momento de realizar una denuncia o adoptar medidas de resguardo se debe mantener en consideración:

- A. El resguardo de la privacidad de los involucrados, especialmente, del afectado.
- B. Asegurar en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan.
- C. Resguardar el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad en

las medidas que se adopten.

6. **Solicitud de investigación y/o recopilación de antecedentes.**

Una vez realizada la denuncia y adoptadas las medidas de resguardo, de ser necesarias y de acuerdo con cada situación y realidad, la Dirección del establecimiento deberá solicitar por escrito, una investigación de los hechos para efectos de determinar las circunstancias concretas que dieron origen a la activación del protocolo.

ETAPA: COMUNICACIÓN A LOS PADRES Y/O APODERADOS

Responsables: Encargado de convivencia escolar y/o algún integrante del equipo directivo.

Plazos: Dentro de los 5 días hábiles siguientes contados desde la detección de las conductas o de recibida la denuncia del hecho, ampliables por el Director por otros 5 días hábiles, las que deberán ser solicitadas y autorizadas por escrito.

Acciones

Esta etapa tiene por objetivo tomar contacto y comunicar a los padres y/o apoderados respecto de la situación que origina la activación de este protocolo, pudiendo ser contactados a lo largo de todo el plazo establecido para esto.

1. Encargado de convivencia y/o algún integrante del Equipo directivo **comunicará la activación del protocolo y de los hechos que la motivaron a los padres y/o apoderados** del o los estudiantes involucrados.
2. **Las comunicaciones y citaciones** se realizarán a través de los medios formales y oficiales que mantiene el establecimiento educacional, ya sea por correo electrónico, libreta de comunicaciones, documento escrito o cualquier otro medio que permita dejar constancia de su realización en el expediente.
Si no se lograra la comunicación con el apoderado a través los canales formales se enviará una carta través de un correo certificado a la Dirección que tuvieran registrada.
3. **Los padres y/o apoderados serán citados a una reunión**, ya sea de manera presencial u online.
4. De la reunión se **dejará registro** en libro correspondiente y/o ficha de entrevista de apoderado, información que será aportada al expediente.

ETAPA: INVESTIGACIÓN Y RECOLECCIÓN DE ANTECEDENTES

Responsables: Encargado de convivencia escolar y/o algún integrante del equipo directivo.

Plazos: Dentro de los 5 días hábiles siguientes contados desde la detección de las conductas o de recibida la denuncia del hecho, ampliables por el Director por otros 5 días hábiles, las que deberán ser solicitadas y autorizadas por escrito.

Acciones:

Esta etapa tiene por objetivo recopilar antecedentes que puedan aportar información a la investigación de los hechos que dieron origen a la activación del presente protocolo,

además de elaborar un informe de investigación.

RECOLECCIÓN DE ANTECEDENTES

1. **Medidas Ordinarias:** son aquellas acciones que permiten reunir antecedentes generales, tales como:
 - A. Citar al o los miembros de la comunidad educativa involucrados a fin de escuchar sus versiones.
 - B. Evaluar si alguno de los involucrados requiere algún tipo de apoyo especial o adicional de acuerdo con el caso investigado.
2. **Medidas extraordinarias,** son medidas optativas, de acuerdo con el mérito de la investigación, pudiendo:
 - A. Entrevistar a terceras personas que puedan aportar antecedentes relevantes al caso, dejando constancia de ello en el expediente.
 - B. Revisar y/o solicitar registros, libros de clases, documentos, imágenes, audios, videos, etc. que sean atinentes a los hechos;
 - A. Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo o comité según corresponda.
 - C. Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.

Es importante no confundir la responsabilidad que tiene el establecimiento educacional con la de los organismos especializados. La función del establecimiento educacional no es investigar el delito ni recopilar pruebas sobre los hechos, sino actuar oportunamente para proteger al estudiante denunciar los hechos y/o realizar la derivación pertinente a organismos e instituciones especializadas.

INFORME DE INVESTIGACIÓN

1. **Emitir un informe de la investigación,** el cual sera enviado a la Dirección del establecimiento, quién podrá compartir con el Equipo directivo.
Este informe deberá contener al menos:
 - A. Un resumen de las acciones realizadas durante la fase de recopilación de antecedentes con los respectivos respaldos.
 - B. Conclusiones del encargado sobre los hechos denunciados.
 - C. Sugerencias respecto del curso de acción, proponiendo medidas formativas, pedagógicas y/o Psicosociales, en los casos que amerite.
 - D. Sugerencias del encargado para prevenir futuros hechos similares.
2. En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar las medidas contempladas en el reglamento interno de convivencia escolar (RICE) o en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad (RIOHS), según sea el caso.

El informe de investigación sera enviado a la Dirección del establecimiento a fin de que el Equipo directivo lo analice y acoja o modifique las medidas propuestas.

Se dejará evidencia de la investigación y/o recolección de antecedentes por escrito o de forma digital, información que será aportada al expediente.

ETAPA: CIERRE Y SEGUIMIENTO

Responsables: Encargado de convivencia escolar y/o Equipo directivo.

Plazos: dentro de 3 días hábiles siguientes desde que finaliza el plazo de la etapa de investigación, ampliables por el Director por otros 2 días hábiles, las que deberán ser solicitadas y autorizadas por escrito.

Acciones

Esta etapa tiene por objetivo revisar el informe de investigación y acoger o modificar las propuestas señaladas en este. Además, de proponer, si la situación lo amerita, un seguimiento a las acciones o medidas a ser implementadas.

DECISIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO

De acuerdo con el informe de investigación entregado, el Equipo directivo decidirá sobre las siguientes temáticas:

- A. Respecto a la medida, el equipo evaluará si las medidas propuestas en el informe de investigación se acogen o modifican.

Se podrá adoptar alguna(s) de las siguientes medidas formativas, pedagógicas y/o psicosocial, establecidas en el reglamento, a los estudiantes que estén involucrados en los hechos que originan la activación del protocolo:

- i. Plan de acción Establecimiento–apoderado, intervenciones a nivel del grupo o del curso, derivación a orientación para apoyo, derivación a especialistas externos, trabajo comunitario, medidas de reparación, reubicación de estudiante, tiempo de reflexión, asignación de actividad alternativa, presentación de un tema, reflexión escrita y compromiso de apoyo profesor–estudiante.
 - ii. También se propondrá la resolución pacífica y dialogada de conflictos 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.
 - iii. También, se podrá abordar el tema en la clase de orientación para sensibilizar y modificar conductas que dieron origen a la activación del protocolo, en los cursos afectados, tomando en consideración los grados de ansiedad de la víctima.
- B. Citar al integrante de la comunidad educativa involucrado, a fin de entregarles el resultado final de la investigación y comunicarles sobre la aplicación de medidas pedagógicas, reparatorias, formativas tendientes a promover la buena convivencia escolar
- C. Cuando se trate de estudiantes, citar a los apoderados y/o padres respectivos.
- D. En aquellos casos en que se haya afectado gravemente la convivencia escolar, se deberá aplicar el procedimiento disciplinario, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable.

Al adoptar medidas se tendrá en consideración la edad y el grado de madurez, así como el desarrollo emocional y las características personales de los estudiantes. Asimismo, en la aplicación de estas medidas se deberá resguardarse el interés superior del niño y el principio de proporcionalidad.

Se dejará evidencia de la(s) medidas adoptadas por escrito o de forma digital,

información que será aportada al expediente.

SEGUIMIENTO

El Equipo directivo, en conjunto con el Encargado de convivencia, analizarán si la situación amerita hacer un seguimiento.

En aquellos casos que ameritan ser revisados con posterioridad en su evolución, se recomienda fijar un plazo para el seguimiento del caso, se dispondrá una fecha de revisión de la medida que no podrá exceder al término del semestre en curso o el siguiente semestre siempre que el hecho se produjera dentro del último mes del semestre.

Si el Equipo directivo en conjunto con el Encargado de convivencia tomarán la decisión de no sugerir un seguimiento, se dejará constancia por escrito de la decisión.