
6. *PROTOCOLO DE MALTRATO ENTRE ADULTOS*

CONCEPTUALIZACIÓN

Pueden constituir situaciones de maltrato entre adultos cuando hay conductas de agresividad, agresiones físicas, violencia psicológica y/o violencia social. Los actos de maltrato puede ser entre funcionarios, entre apoderados y entre apoderados y trabajadores. Algunos de estos actos pueden constituir delitos.

En estos casos, se deberá seguir 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. Capacitación a los funcionarios para prevenir y abordar situaciones de conflicto.
3. 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 de conductas de violencia escolar (agresiones, violencia psicológica o violencia social) que hubiese sufrido por parte de un apoderado u otro 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 constatare 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. La persona afectada 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.

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/o gestionar el traslado a algún 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 acoso 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.

Frente a un hecho de violencia entre adultos el Director podrá adoptar en ese mismo instante cualquiera de las siguientes medidas de resguardo:

- i. Si el *agredido* es trabajador del establecimiento: Podrá disponerse la suspensión de todas labores en las que tenga que relacionarse con su agresor. En casos de extrema gravedad podrá suspenderse al trabajador de sus funciones conforme a lo dispuesto en el RIOHS. Se considera siempre un caso grave cuando exista peligro o amenaza grave para la integridad y seguridad del trabajador.
 - ii. Si el *agresor* es trabajador del establecimiento: Podrá disponerse la suspensión de todas labores en las que tenga que relacionarse con el agredido. En casos de extrema gravedad podrá suspenderse al trabajador de sus funciones conforme a lo dispuesto en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad. Si de los antecedentes se desprende la responsabilidad de un trabajador del establecimiento, se podrán adoptar las medidas que establece el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, o las que la ley señale. Lo anterior, sin perjuicio de las denuncias que se interpongan dentro de la activación de este protocolo.
 - iii. Si el *agredido* es un apoderado del establecimiento o un trabajador dependiente de una empresa que realiza trabajos en el establecimiento, la dirección podrá adoptar medidas tendientes a evitar que el hecho se produzca en el futuro y adoptará medidas para su seguridad dentro del establecimiento.
 - iv. Si el *agresor* es un apoderado del establecimiento o un trabajador dependiente de una empresa que realiza trabajos en el establecimiento, la dirección adoptará medidas tendientes a evitar que el hecho se produzca en el futuro y adoptará medidas para su seguridad, proporcionales a la gravedad del caso. Estas pueden ser el cambio de apoderado, limitaciones del padre y/o apoderado de ingreso al establecimiento o la solicitud a la empresa mandante que adopte las medidas disciplinarias que correspondan.
- 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.

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 presuma 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. Si de los hechos surgen antecedentes de la comisión de un delito que tuvo lugar en el establecimiento educacional, el Director, Encargado de convivencia escolar y/o equipo de orientación interpondrá la denuncia ante Si de los hechos surgen antecedentes de hechos que revisten características de delito, habrá que distinguir:

- 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, convirviendo el comprobante de la denuncia. Además, se debe mantener siempre la constancia del nombre del Director en la denuncia.

2. Derivación a otras entidades

- A. Se podrá derivar a algún centro de salud, de requerirse.
- B. En el caso de ser necesario, se deberá activar el Seguro Social contra Accidentes del Trabajo y enfermedades Profesionales
- 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.

3. Evaluación y/o adopción de medidas de resguardo

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 sugerir 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.

Si hubiera algún adulto involucrado se procederá a:

- A. Separar al adulto, presunto agresor, del contacto con el otro adulto.
- B. Trasladar o reasignar a otras labores o funciones fuera del aula o cambio de turnos y/o derivar al afectado algún organismo de la red.
- 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.
- E. Si el adulto no es trabajador del Establecimiento educacional se evaluará si procede denunciar y/o tomar otras medidas que sean necesarias, en los términos previstos por el Reglamento Interno y la normativa legal y reglamentaria aplicable.

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: 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;
 - C. Pedir informes evaluativos a profesionales internos, consejo o comité según corresponda.
 - D. Solicitar a los funcionarios del establecimiento la adopción o realización de determinadas medidas para el correcto desarrollo de la investigación.

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, 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 impleentadas.

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.

Tambien se propondra 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.

- 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 tendientes a promover la buena convivencia escolar
- C. 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.

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, analizaran 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 exeder 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.